

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja

johtamisen koulutusohjelma

Matkailu-, majoitus- ja

kokouspalvelut

2011

Heidi Juntunen

# PALLO HALLUSSA - VAPAAEHTOISTEN OPAS TURKU 2011- SÄÄTIÖLLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma |

Matkailu-, majoitus- ja kokouspalvelut

Toukokuu 2011 | 38 s. liitteet 58 s.

Ohjaaja: Hannu Kiviranta

Heidi Juntunen

## PALLO HALLUSSA – VAPAAEHTOISTEN OPAS TURKU 2011- SÄÄTIÖLLE

Opinnäytetyön aiheena on vapaaehtoisten opas Turku 2011- kulttuuripääkaupunkivuoden vapaaehtoisohjelmaan. Toimeksiantajana toimii Turku 2011- säätiö, joka vastaa Turun kulttuuripääkaupunkivuoden toteutuksesta. Työn tarkoituksena on tarjota vapaaehtoisille tiivis paketti, jossa on heidän tarvitsemaansa tietoa liittyen Turun kulttuuripääkaupunkivuoteen, mutta myös vapaaehtoisuuteen yleisesti ja tiimityöhön liittyen. Toinen tärkeä tavoite on, että opas olisi helposti saatavilla myös muille, jotka suunnittelevat vastaavanlaisen oppaan toteuttamista.

Oppaan sisältöä on mietitty tutkimalla muita saatavilla olevia perehdytysoppaita, esimerkiksi vuonna 2005 järjestettyjen Helsingin yleisurheilun MM – kisojen opasta ja materiaalia. Suuri haaste oli saada käsiinsä materiaalia, joka liittyy tämän tyyppisten vapaaehtoisohjelmien toteutukseen. Materiaalia oli runsaasti saatavilla liittyen sosiaali – ja terveysalan vapaaehtoisuuteen, joten tietoa joutui soveltamaan paljon.

Oppaan sisältöä on arvioitu myös kvantitatiivisillä menetelmillä tekemällä kaksi kyselyä. Toinen tehtiin vapaaehtoisista muodostettavien tiimien vetäjille ja toinen kesäkuussa 2010 järjestettyyn konserttiin osallistuneille vapaaehtoisille. Molemmat kyselyt perustuivat oppaan sisällysluetteloon ja vastaajan tuli arvioida sitä Likertin asteikolla 1 - 5. Ensimmäinen kysely epäonnistui vastaajakadon vuoksi, mutta toisen kyselyn perusteella pystyttiin arvioimaan hiukan oppaan sisältöä vapaaehtoisten näkökulmasta.

Opas on jaettu kahteen osaan. Käytännön osuuteen, joka käsittelee yleistä tietoa liittyen vapaaehtoisuuteen ja Turku 2011- kulttuuripääkaupunkivuoteen sekä teoriaosuuteen, joka koostuu motivaatiosta ja tiimityöskentelystä. Keskeiset teemat raporttiin on valittu vapaaehtoisten oppaan sisällön perusteella. Kolme pääteemaa ovat prosessi, johtaminen ja henkilöstö. Teoreettisena viitekehyksenä ovat koulutus, motivaatio ja tiimityöskentely.

Prosessi- kappaleessa keskitytään vastaamaan kysymyksiin miksi opasta tehdään ja miten. Johtaminen- kappale esittelee tapahtumia toimintaympäristönä, vapaaehtoistyötä käsitteenä ja vapaaehtoisten kouluttamista tapahtumiin. Henkilöstö- kappaleessa keskitytään tiimityöhön ja motivaatioon.

ASIASANAT:

Vapaaehtoistoiminta, koulutus, motivaatio, kulttuuritapahtumat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Hospitality Management| Tourism, Hotel and Conference Services

May 2011 | 38 p. attachment 58 p.

Instructor: Hannu Kiviranta

Heidi Juntunen

## BALL IN CONTROL – VOLUNTEER GUIDE FOR TURKU 2011 FOUNDATION

The subject of this thesis is a volunteer guidebook for Turku 2011- volunteer programme. Thesis is done for Turku 2011- foundation that organizes the European Cultural Capital year 2011 in Turku. The main function in this thesis is to provide a compact package for volunteers in Turku 2011-volunteer programme. The other important goal is to provide a guide that can be used in the future as a model in other volunteer programmes.

The planning of the guide is done by examining other volunteer guidebooks. The big challenge has been to find the material related to this type of volunteer programme. One can find number of material related to welfare and healthcare so the information has had to adapt.

Thesis includes also two inquiries. The one was done to the team leaders and the other to the volunteers that participated to the concert that was held in June 2010. Both inquiries were based on the table of contents of the guidebook. Respondent had to evaluate the contents with the numbers between 1 and 5. The first inquiry was failed because of lack of respondents. With the answers of the second inquiry man could evaluate the guidebooks contents from the volunteer point of view.

The guidebook is divided into practical part and into theoretical part. The practical part includes general information about the volunteer work and Turku European Capital of Culture 2011 year. The other part is theoretical and includes information about the teamwork and motivation. Themes for the report have been chosen based on the guide book. Three main themes are the process, management and personnel. Theoretical part in this thesis is about motivation, team work and training.

### KEYWORDS:

Voluntary work, training, motivation, cultural event

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PROSESSI</b>	<b>7</b>
2.1	Turku – Euroopan kulttuuripääkaupunki 2011	7
2.2	Keskeiset käsitteet	7
2.3	Kaikki tieto yhdessä ja samassa paikassa	9
2.4	Kyselyt	11
<b>3</b>	<b>JOHTAMINEN</b>	<b>15</b>
3.1	Tapahtumat toimintaympäristönä	15
3.1.1	Tapahtumien luokittelu	15
3.2	Vapaaehtoiset toimivat palkattujen työntekijöiden rinnalla	17
3.3	Vapaaehtoisten rooli	18
3.4	Vapaaehtoisten koulutus tehtäviin	19
3.4.1	Koulutus	21
3.4.2	Koulutuksen suunnittelu	22
3.4.3	Koulutuksen toteutus	24
3.4.4	Koulutettavan ja koulutuksen arviointi	24
<b>4</b>	<b>HENKILÖSTÖ</b>	<b>26</b>
4.1	Motivaatio	26
4.2	Tiimityö	29
4.3	Tiimityö ja sen tärkeys	30
4.3.1	Teemat	30
4.3.2	Tiimivastaavan ja vapaaehtoisen roolit	31
4.3.3	Ihmisten erilaisuuden hyväksyminen	32
4.3.4	Tiimiksi kasvu	33
<b>5</b>	<b>POHDINTA</b>	<b>34</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. TURKU 2011 -VAPAAEHTOISTEN OPAS

Liite 2. Kysely tiiminvetäjille

Liite 3. Kysely vapaaehtoistyöntekijöille

## **KUVAT**

Kuva 1. Koulutuksen eteneminen kouluttajan näkökulmasta. 21

Kuva 2. Koulutuksen suunnittelu ja toteutus. 23

# 1 Johdanto

Turku on vuoden 2011 Euroopan kulttuuripääkaupunki. Suomalaisen kaupungin valinta Euroopan kulttuuripääkaupungiksi on ainutlaatuista. Aikaisemmin vain Helsinki on ollut vuonna 2000 Euroopan kulttuurikaupunki yhdessä kahdeksan muun kaupungin kanssa. Vuonna 2011 Turku toimii kulttuuripääkaupunkina yhteistyössä Tallinnan kanssa. Kulttuuripääkaupungit sijaitsevat ensimmäistä kertaa näin lähellä toisiaan. Kaupunkien välille suunnitellaan tiivistä yhteistyötä niin kulttuuripääkaupunkivuoden ajan kuin myös tulevaisuudessa. (Turku 2011 -säätö 2010.)

Keskeinen osa kulttuuripääkaupunkivuotta on Turku 2011 -säätön organisoima vapaaehtoisohjelma. Ohjelmassa toimii yhteensä noin 300 vapaaehtoista erilaisissa vapaaehtoistiimeissä, joilla kaikilla on oma vastuualueensa (Turku 2011 -säätö 2010). Vapaaehtoiset ovat tapahtumavuonna ja osa myös edellisenä vuonna mukana erilaisissa tapahtumissa ja hankkeissa avustajina palkatun henkilöstön rinnalla. Koska vapaaehtoisia on suuri määrä, on tärkeää, että kaikki vapaaehtoisten tarvitsema tieto on tiivistetyssä paketissa ja vapaaehtoiset tietävät, mistä he saavat lisäinfoa sitä tarvittaessa.

Opinnäytetyöni aiheena on tehdä opas vapaaehtoisille, josta he saavat mahdollisimman paljon hyödyllistä tietoa liittyen kulttuuripääkaupunkivuoteen ja työskentelyyn vapaaehtoisena. Vapaaehtoistyöntekijöiden opas koostuu kahdesta osasta, kulttuuripääkaupunkiin liittyvistä asioista sekä teoreettisemmasta osuudesta, joka käsittelee tiimityötä, alais- ja esimiestaitoja, motivaatiota sekä asiakaspalvelutaitoja. Tuotokseni toimii pohjana toimeksiantajalleni Turku 2011 –säätön tekemälle oppaalle.

Myös koko opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta. Itse produktista, eli vapaaehtoistyöntekijöiden oppaasta sekä raportista, jonka avulla autan lukijaa ymmärtämään työn etenemisen ja syyt, miksi olen valinnut juuri nämä teemat oppaaseeni.

## 2 PROSESSI

### 2.1 Turku – Euroopan kulttuuripääkaupunki 2011

Turku toimii vuonna 2011 Euroopan kulttuuripääkaupunkina yhdessä Tallinnan kanssa. Kulttuuripääkaupungit sijaitsevat ensimmäistä kertaa näin lähellä toisiaan ja tarkoituksena onkin tehdä paljon yhteistyötä kulttuuripääkaupunkivuoden aikana. Turun kaupunki on antanut kulttuuripääkaupunkivuoden valmistelun tehtäväksi Turku 2011 -säätiölle. Säätiön tehtävänä on vastata kulttuuripääkaupunkivuoden valmistelusta ja koordinoinnista.

Kulttuuripääkaupunkivuosi on Turulle suuri mahdollisuus. Turku nousee esille ympäri Eurooppaa kulttuuripääkaupunkivuotenaan ja vuosi tulee lisäämään mm. matkailijoiden määrää merkittävästi. Arvioiden mukaan hotelliöppymisten määrän arvioidaan nousevan noin 100 000: lla. (Turun kaupunki 2010.) Esimerkiksi Liverpoolissa sen kulttuuripääkaupunkivuonna 2008 turismi nousi 34%: lla verrattuna aiempaan vuoteen ( University of Liverpool 2010). Turulla on kaikki mahdollisuudet houkutella matkailijoita vuoden ajan kulttuurin varjolla ja myös kaikki mahdollisuudet houkutella matkailijat tulemaan myös uudestaan kulttuuripääkaupunkivuoden jälkeen.

### 2.2 Keskeiset käsitteet

Motivaatio on vapaaehtoistoiminnan lähtökohta. Kyseessä on työ, josta ei saa rahallista korvausta, joten vapaaehtoisen motivaation tulee olla kunnossa. Turku 2011 -vapaaehtoisuudessa ei ole kyse sosiaalialan



vapaaehtoistoiminnasta, jossa keskeisiä osallistumismotiiveja voivat olla auttamisen halu ja samassa tilanteessa oleville henkilöille vertaistukena oleminen (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 36). Turku 2011 - vapaaehtoinen työskentelee kulttuurialan puolella toimiessaan vapaaehtoisena esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa. Motiiveja osallistua tapahtumiin vapaaehtoisena voi olla esimerkiksi uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen (Laitinen 2006, 8).

Vapaaehtoistiimit tulevat koostumaan hyvin erilaisista ihmisistä. Nuorimmat ovat 15 –vuotiaita ja kaikilla ei välttämättä ole kokemusta tiimityöskentelystä. Tiimiläisten on tärkeää ymmärtää tiimiksi kasvamisen vaiheet, koska tiimit muodostuvat toisilleen tuntemattomista ihmisistä. Alussa yhdessä työskentely voi olla hankalaa, mutta kaikilla tiimeillä on mahdollisuudet kehittyä tiimeiksi, jotka toimivat hyvin yhdessä.

Eri-ikäisten ja –taustaisten ihmisten vuoksi on tärkeää nostaa oppaassa esiin myös alais- ja esimiestaidot sekä erilaiset vaikeat tilanteet, joita vapaaehtoiset voivat kohdata tapahtumavuoden aikana. Tiimivastaava voi olla vapaaehtoista nuorempi ja vapaaehtoinen ei ota vastaavaa vakavasti vaan tekee asioita oman päänsä mukaan. Tällainen toiminta yritetään karsia määrittelemällä oppaassa selkeästi sekä vapaaehtoisen ja vastaavan työnkuvat. Vaikeita tilanteita voi tulla niin tiimin sisällä vapaaehtoisten kesken kuin tapahtumien asiakaspalvelutilanteissa. Tilanteita ei tietenkään voi ennustaa etukäteen, mutta oppaassa pyritään antamaan ratkaisuehdotuksia, miten näistä tilanteista voi selvitä.

Kaikilla vapaaehtoisilla ei ole välttämättä kokemusta asiakaspalvelusta. 2011 - vapaaehtoisuus voi olla joillekin ensimmäisiä työkokemuksia, joten kokemusta asiakkaiden kanssa työskentelystä ei ole ehtinyt kertyä. Vapaaehtoiset ovat

säätiön kasvot sekä tapahtumakävijöille että hankkeiden ihmisille, joten vapaaehtoisen tulee toimia sen mukaisesti.

### 2.3 Kaikki tieto yhdessä ja samassa paikassa

Keksin ideani opinnäytetyöhöni syksyllä 2009 keskusteltuani opettajani kanssa opinnäytetyön aiheista. Minulla oli jo yhteyksiä Turku 2011 -säätiöön, koska olisin päässyt yhdeksi tiimivastaavista vapaaehtoistiimeihin. Tiesin haluavani tehdä opinnäytetyöni liittyen henkilöstöön ja opettajani ehdottikin minulle tehtäväksi opasta joko vapaaehtoisille tai tiimivastaaville. Päädyin valitsemaan kohderyhmäkseni vapaaehtoiset, koska tiimivastaavat olivat jo toimineet lähes vuoden säätiön alaisuudessa ja heidän tietopohjansa oli jo tässä vaiheessa hyvä. Vapaaehtoisia taas on suuri määrä ja kaikki eivät aloita yhtä aikaa, joten mielestäni opas olisi heille hyödyllisempi. Oppaan tarkoituksena on toimia kompaktina tiedonlähteenä ja työkaluna vapaaehtoisille, mutta myös tiimivastaaville. Työn alla oli siis eräänlainen perehdytysopas, mutta vapaaehtoistoiminnan näkökulmasta.

Otin seuraavaksi yhteyttä säätiön vapaaehtoistyökoordinaattoriin Pauliina Mäkiseen, jonka kanssa olin ollut jo tekemisissä tiimivastaavuuteen liittyvien asioiden puitteissa. Oppaalle oli selkeästi tarvetta ja myös säätiössä oli sellaisen tekemistä mietitty. Ongelmana oli vain, kenellä on aikaa ja resursseja sellaisen tekoon. Opinnäytetyölleni oli siis selkeästi tilausta.

Vapaaehtoisten koulutuksiin voi käyttää vain rajallisen määrän tunteja. Suuri asiamäärä pitää kertoa tiiviisti ja kaikkea, mitä haluaisi, ei ehdi koulutuksissa käymään läpi. Siksi onkin tärkeää, että on joku paikka, josta kaiken tarvittavan tiedon voi löytää ja siihen voi myös tarvittaessa palata.

Sain tutustuttavakseni Helsingin yleisurheilun vuoden 2005 MM -kisojen vapaaehtoisten oppaan ja suunnittelumateriaalia. Yritin löytää myös vuoden 2007 Helsingin Eurovision laulukilpailuihin liittyvää vapaaehtoisateriaalia, mutten onnistunut. Huomasin muutenkin, että on todella vaikeaa löytää etenkin tapahtumiin liittyvää vapaaehtoisten materiaalia käsiinsä. Sosiaali- ja terveysalan puolelta materiaalia löytyi jonkin verran esimerkiksi opinnäytetöiden muodossa.

Samana materiaalin vähäisyyden huomasin myös vapaaehtoisuuteen liittyvän kirjallisuuden suhteen. Sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoisuuteen liittyvää materiaalia löytyi paljon, mutta kulttuuripuolen ja juuri tapahtumien vapaaehtoisuuteen materiaalia löytyi hyvin niukasti. Muutamia hyviä englanninkielisiä teoksia löytyi ja sosiaali- ja terveysalan kirjallisuutta voi soveltaa myös muille aloille. Tässä huomaa mielestäni sen, ettei Suomessa panosteta muiden alojen vapaaehtoisuuteen samalla tavalla kuin sosiaali- ja terveysalan puolella. Havaintoani tukee Anne Birgitta Yeungin tutkimus suomalaisten asenteista ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Tutkimuksessa käy ilmi, että suomalaisten miellelyhtymät vapaaehtoisuudesta liittyvät useimmiten sosiaali- ja terveysalaan, nuorisotyöhön sekä lähimmäisapuun (Yeung 2002, 19).

Suomessa kuitenkin järjestetään tapahtumia vapaaehtoisvoimin. Esimerkiksi monet musiikkifestivaalit pyörivät joka kesä juuri vapaaehtoisvoimin. Näissäkin tapahtumissa käytetään varmasti jonkinmoista perehdytysateriaalia. Ongelma vain on, ettei se ole ulkopuolisten saatavilla. Haluankin, että tämä oma oppaani olisi helposti saatavilla ja käytettävissä myöhempiä tapahtumia varten, koska itse huomasin, kuinka vähän materiaalia on tarjolla.

## 2.4 Kyselyt

Oppaan suunnittelu alkoi tammikuussa suunnittelemalla oppaan sisällysluettelon ensimmäinen versio. Tämän version perusteella tehtiin vapaaehtoistiimien tiiminvetäjille kysely, jonka tavoitteena oli kerätä tiimien vetäjien mielipiteitä oppaan sisällöstä. Tiimien vetäjät olivat osallistuneet jo kulttuuripääkaupunkiin liittyviin tapahtumiin, joten heillä on käsitys, millaisia tietoja ja taitoja vapaaehtoiset tulevat tarvitsemaan toimiessaan Turku 2011 - vapaaehtoisina. Tutkimuksen voi määritellä kvalitatiiviseksi tutkimukseksi, joka on tehty kvantitatiivisin menetelmin eli kyselyllä.

### 2.4.1 Ensimmäinen kysely tiimivastaaville

Kyselyn alussa on avoimia kysymyksiä, joiden avulla selvitän vastaajien taustaa ja kokemuksia vapaaehtoistyöstä. Seuraavat kysymykset käsittelevät oppaan sisältöä. Vastaajan tulee arvioida asteikolla 1 – 5 eli käytössä on viisiportainen Likertin asteikko, jossa 1 tarkoittaa ei lainkaan tärkeää ja 5 erittäin tärkeää. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 195.) Tämän lisäksi kunkin kysymyksen alla on vastaustilaa, johon vastaaja pystyy perustelemaan omaa vastaustaan.

Ensimmäisen kyselyn kohdalla ongelmaksi muodostui vastaajakato. Kysely lähetettiin Turku 2011 -säätien kautta kymmenelle tiimivastaavalle ja sain yhden vastauksen. Kyselyä jaettiin myös paperiversiona vapaaehtoisten koulutustilaisuudessa, johon myös tiimivastaavia osallistui. Tällöin sain vastauksia kaksi, mutta ne olivat niin huolimattomasti täytettyjä, ettei tulkinta ollut mahdollista. Oletin vastausprosentin olevan suurempi, koska uskoin aiheen olevan tiimivastaaville tärkeä. Oppaan tarkoitus on kuitenkin tukea myös heitä heidän toiminnassaan.

Sytä vastaamattomuuteen voi olla monia. Kyselyn muoto saattoi olla epäonnistunut. Lomake testattiin muutamalla luokkakaverilla ja tein siihen muokkauksia heidän kommenttiansa perusteella. Todennäköisempänä syynä pidän ihmisten kyllästymistä kyselyihin. Olisin voinut toteuttaa kyselyt jakamalla ne itse vapaaehtoisten koulutustilaisuuksissa, joissa oli myös tiimivastaavia paikalla. Näin olisin voinut saada enemmän vastauksia ja keskustella oppaan sisällöstä tiimivastaavien kanssa. Tämä olisi kuitenkin vaatinut minulta paljon aikaa ja vastausten saaminen olisi venynyt pidemmälle aikavälille, koska koulutuksia oli pitkin kevättä ja kaikki tiimivastaavat eivät olleet yhdessä koulutuksessa paikalla.

#### 2.4.2 Toinen kysely vapaaehtoisille

Halusin oppaan tekijänä ottaa kuitenkin myös oppaan käyttäjäryhmän huomioon ja tein toisen kyselyn, joka suuntautui tällä kertaa vapaaehtoisille. Kohteena olivat 9.6.2010 järjestettyyn Turkuun, Turkuun! -konserttiin osallistuneet vapaaehtoiset. Konsertti järjestettiin Turun kauppatorilla. Useiden esiintyjien lisäksi tapahtumassa esiteltiin kulttuuripääkaupunkivuoden ohjelmaa.

Tästä kyselystä pyrin tekemään vielä yksinkertaisemman ensimmäisen kyselyn tuottamasta epäonnistumisesta oppineena. Kyselyssä ei pyydetä arvioimaan mitään vaan rastittamaan teemat, joista he haluaisivat lukea vapaaehtoisten oppaasta. Kyselyn toisessa osassa vapaaehtoisia pyydetään kertomaan työtehtävistään konsertissa ja vapaaehtoistyötaustastaan. Tämä kysely onnistui paremmin kuin edellinen ja sain yhteensä 12 vastausta. Kyselyn jakaminen toteutettiin taas sähköpostilla. Mietin myös haastattelua vastausvaihtoehtona, mutta tulin säätiön yhteyshenkilöni Pauliina Mäkisen kanssa siihen tulokseen, että ihmisiä on hankala saada liikkeelle vain haastattelun vuoksi.

### 2.4.3 Kyselyn purku

Kyselyn sisältö perustui jälleen oppaassa esiintyviin teemoihin. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä tai ei, joten jos vapaaehtoinen ei ollut laittanut rastia ruutuun, se tarkoitti, ettei hän halunnut lukea teemasta. Vastausta pyydettiin miettimään erityisesti Turkuun, Turkuun! -konsertista saatujen kokemusten perusteella.

Kyselyn ensimmäisen osion kaikki teemat saivat puolesta ja vastaan kannatusta. Mikään tietty teema ei kuitenkaan saanut niin suurta vastustusta, että olisin kyselyn perusteella jättänyt sitä pois oppaasta. Vastausmäärä oli kuitenkin niin pieni osuus kaikista vuoteen osallistuvista vapaaehtoisista, että pidän kyselyä enemmänkin suuntaa- antavana, jotta pystyin miettimään, kuinka paljon panostan mihinkin teemaan. Eniten haluttiin lukea Euroopan kulttuuripääkaupunki tietoudesta yleisesti, 2011 Kulmasta, vapaaehtoistyöntekijän eduista, oikeuksista ja velvollisuuksista. Kaikkiin mainittuihin teemoihin oli yhdeksän vapaaehtoista pistänyt rastin. Kahdeksan vapaaehtoista oli kiinnostunut lukemaan tiukoista tilanteista, joihin kuuluu muun muassa asiakaspalvelutilanteet ja ongelmat tiimikavereiden kanssa. Turvallisuudesta ja Turku 2011 -säätöistä halusi lukea seitsemän henkilöä. Live 2011. com - digitaalinen kulttuuripääkaupunki, tiimityöskentely ja asiakaspalvelutaidot kiinnosti kuutta vapaaehtoista. Kuten jo aiemmin mainitsin, mikään teema ei noussut selkeästi muiden teemojen yläpuolelle.

Kyselyn lopussa oli myös heidän vapaaehtoistaustansa kartoittavia sekä avoimia kysymyksiä liittyen tapahtumaan ja oppaan teemoihin. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut aiemmin osallistunut vapaaehtoistoimintaan. Konsertissa työtehtävät vastanneilla liittyivät esimerkiksi lehtisten ja ilmapallojen jakamiseen sekä kyselyiden tekoon. Tapahtumaan osallistuneet ihmiset olivat kyselleet

kaikilta muilta paitsi yhdeltä vastaanneelta vapaaehtoiselta kysymyksiä. Kysymykset liittyivät tapahtumaan ja tapahtuman aikatauluun sekä esiintyjiin ja yleisesti kulttuuripääkaupunkiin. Suurin osa koki osanneensa vastata kysymyksiin, muutama totesi osanneensa osittain. Kaikki vastaajat tiesivät, mistä saada lisätietoa. Vapaaehtoisia oli neuvottu ohjaamaan ihmiset vaikeiden kysymysten kanssa info –pisteeseen. Kaksi vastaajaa koki kokeneensa vaikeita asiakaspalvelutilanteita. Toinen tapahtuma liittyi katsojien kohdistamaan kritiikkiin liittyen kulttuuripääkaupunkivuoteen ja sen rahoitukseen. Vastaaja koki kuitenkin selvinneensä tilanteesta hyvin ja vastanneensa kritiikkiin asiallisesti. Toinen vastaaja koki vaikeaksi tilanteet, joissa ei osannut vastata kysymyksiin tapahtuman esiintyjistä ja esiintymisaikatauluista ja viittasi informaation puutteeseen. Kyselyn lopussa oli vielä mahdollisuus kommentoida vapaasti omin sanoin. Kommenteista päätellen vapaaehtoisille oli jäänyt hyvä mieli tehtävistään ja heistä oli ollut todella mukava osallistua konserttiin vapaaehtoisena.

Kyselyjen tulokset eivät muuttaneet oppaan sisältöä merkittävästi suuntaan eikä toiseen. Mielestäni oli kuitenkin tärkeää ottaa myös vapaaehtoisia mukaan oppaan tekoon edes jollain tavalla. Vapaaehtoiset ovat oppaan käyttäjiä ja oppaan tarkoitus on hyödyttää heitä mahdollisimman paljon.

### 3 JOHTAMINEN

#### 3.1 Tapahtumat toimintaympäristönä

Tapahtumat ovat toimintaympäristönä hankalia johdettavia, koska jokainen tapahtuma erilainen. Järjestäjillä on vain yksi mahdollisuus onnistua, joten voisi sanoa, että tapahtumien järjestäminen aina riski. (Van der Wagen 2007, 5.) Turun kulttuuripääkaupunkivuoden aikana on luvassa esimerkiksi erilaisia tapahtumia, näyttelyitä, esityksiä, työpajoja, seminaareja ja erilaisia kehittämishankkeita. Tilaisuuksia ja tapahtumia tulee olemaan satoja, jopa tuhansia vuoden aikana. (Turku 2011 -säätö 2011.)

##### 3.1.1 Tapahtumien luokittelu

Yleisesti käytössä oleva tapahtumien luokittelu on bisnes-, urheilu- ja kulttuuritapahtumat. Monet tapahtumat voivat mennä useamman kategorian alle, joten tarkempi luokittelu voi olla tarpeen. (Van der Wagen 2007, 6.)

Kulttuuritapahtumien alle kuuluviksi Van der Wagen luokittelee taiteen, viihteen, TV:ssä ja Internetissä esitettävät tapahtumat, yhteisön juhlat, jotka liittyvät historiaan tai muuhun, sosiaalinen toiminta, joita voivat olla jonkin asian puolesta järjestetyt tapahtumat, protestit, elämän suuret tapahtumat, kuten häät sekä uskonnolliset tapahtumat. (Van der Wagen 2007, 7.) Lista on monipuolinen, kuten on myös Turun kulttuuripääkaupunkitarjonta, jossa keskeisinä lähtökohtina ovat kulttuurin laaja ymmärtäminen sekä yhteistyö erilaisten kulttuurintuottajien kesken.



Tapahtuma -tuote sisältää paljon erilaisia hyödykkeitä ja palveluita. Se on ainutlaatuinen sekoitus toimintoja, joiden avulla pyritään saavuttamaan tapahtuman tavoitteet ja tyydyttämään asiakkaiden toiveet. Jotta tässä onnistutaan, ovat asiakkaiden odotukset otettava huomioon kaikilla tasoilla. Jotta asiakkaille saadaan tuotettua paras mahdollinen kokemus, on henkilöstöjohtaminen myös tärkeässä osassa suunnittelua. Tapahtumia odotetaan, koska ne ovat yleisesti merkittäviä ja niillä on positiivisia vaikutuksia. Parantamalla tätä puolta tapahtumassa, voidaan parantaa tyytyväisyyttä ja palvelua. Henkilökunnan koulutuksessa keskitytään yleensä tapahtuman ohjelmaan ja siihen liittyviin palveluihin. Koulutus tulee laajentaa myös tapahtumaa edeltävään aikaan. Palvelun tulee olla yhtä hyvää ennen tapahtumaa kuin tapahtuman aikana. (Van der Wagen 2007, 7.)

Monet tapahtumat toimivat vapaaehtoisvoimin. Tämä tuo tapahtuman järjestäjille oman laisiaan haasteita, koska vapaaehtoisilla on omat odotuksensa liittyen vapaaehtoistoimintaan ja ne odotukset tulisi täyttää. Eri vapaaehtoisia motivoi eri asiat ja vapaaehtoiset odottavat kokevansa mukavia hetkiä vapaaehtoistoiminnan parissa. Jos tämä ei toteudu, he helposti lopettavat toiminnan. Järjestäjien on tärkeää miettiä vapaaehtoisohjelman kokoa ja tavoitteita huolella. (Van der Wagen 2007, 9.)

Turun kulttuuripääkaupunkivuosi on projektina erityisen haastava, koska tilanteet muuttuvat johtuen tapahtumien monimuotoisuudesta, useista eri toimijoista ja pitkästä tapahtuma- ajasta. Muutoksiin on pystyttävä reagoimaan nopeallakin varoitusaajalla. Lisäksi ongelmia tuottaa se, että tällaista tapahtumaa ei ole Suomessa järjestetty ennen tällaisessa mittakaavassa, joten ongelmat voivat olla odottamattomia. Vaikka muissa kulttuuripääkaupungeissa on käyty vierailuilla ja tehty konsultointia, eivät samat ongelmat toistu joka paikassa. Kaikkea ei voi suunnitella eikä kaikkeen voi varautua etukäteen.

### 3.2 Vapaaehtoiset toimivat palkattujen työntekijöiden rinnalla

Työsopimuslakia sovelletaan, kun työntekijä sitoutuu tekemään työtä työnantajan johdon ja valvonnan alaisena työnantajan lukuun palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Kun työtä tehdään vastikkeetta, tätä lakia ei sovelleta. (Finlex 2011.) Tällaiseksi vastikkeetta tehtäväksi työksi luetaan myös vapaaehtoistoiminta.

Vapaaehtoistoiminta määritellään vapaaehtoisuuteen perustuvaksi toiminnaksi yhteisön tai sen yksittäisen jäsenen hyväksi. Termin vapaaehtoistyö käyttöä on alettu selkeästi vähentämään, koska loppuosa työ rinnastuu palkkaan, ammattitaitoon ja ammattityöhön. Vapaaehtoistoimintaa on monenmuotoista, esimerkiksi vertaistuki ja osallistuminen. Kaikelle vapaaehtoistoiminnalle yhteistä on vapaa tahto, yhteisöllinen hyöty ja palkattomuus. Vapaaehtoisuuden keskeisiä teemoja ovat vertaistuki, osallisuus, aktiivinen kansalaisuus ja sosiaalisen pääoman kartuttaminen. (Harju ym. 2001, 7.) Nämä teemat korostuvat myös Turku 2011 -vapaaehtoisohjelmassa.

Työntekijällä on omaan alaan liittyvä ammattitaito, työkokemusta sekä lainsäädännön ja oman organisaation tuntemus. Vapaaehtoinen taas on niin sanotun maallikon asemassa ja toimii erilaisista lähtökohdista ja erilaisin motiivein. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta eikä ole sidottu työaikaan. (Harju ym. 2001, s. 37-38.) Vapaaehtoinen päättää itse, millaisessa toiminnassa on mukana ja kuinka paljon. Vapaaehtoistoimintaa harjoitetaan yhteistyössä ammattihenkilöstön kanssa eikä se korvaa ammattityötä vaan täydentää sitä.

### 3.3 Vapaaehtoisten rooli

Vapaaehtoiset ovat suuressa roolissa kulttuuripääkaupunkivuotta toteutettaessa. Kaiken kaikkiaan noin 300 vapaaehtoista tulee toimimaan erilaisissa tiimeissä ja olemaan mukana kulttuuripääkaupungin toteutuksessa. Tiimit ovat info-, host-, viestintä-, markkinointi-, tuotanto-, roudaus-, ensiapu-, saavutettavuus- ja ympäristötiimi. Kaikki vapaaehtoiset koulutetaan tehtäviinsä ja he saavat olla mukana tapahtumissa oman jaksamisensa ja kiinnostuksensa mukaan. Vapaaehtoiset toimivat tapahtumissa palkatun henkilöstön rinnalla. Palkattu henkilöstö on joko säätiön henkilökuntaa tai hankkeiden edustajia.

Vapaaehtoiset toimivat asiakaspalvelijoina kahteen suuntaan, sekä hankkeille kuin tapahtumissa kävijöille. He edustavat tapahtumissa säätiötä ja ovat joissain tapauksissa ainoat säätiön edustajat, jotka ihminen näkee tapahtumissa. Onkin tärkeää, että vapaaehtoiset ymmärtävät tämän. Vaikka he toimivatkin vapaaehtoisesti, tulee heidän toimia oikealla asenteella, jotta kulttuuripääkaupungista jää positiivinen kuva. Kun Turusta jää positiivinen mielikuva, esimerkiksi matkailijat tulevat myös kulttuuripääkaupunkivuoden jälkeen uudestaan ja näin ollen vuoden vaikutukset ovat pidempikestoiset, kuten tavoitteena on.

Turku 2011 -vapaaehtoisohjelma on pieni verrattuna esimerkiksi vuoden 2008 Liverpoolin vapaaehtoisohjelmaan, johon osallistui kaiken kaikkiaan 971 vapaaehtoista vuosina 2005 – 2008. Liverpoolin vapaaehtoisohjelma on loistava esimerkki onnistuneesta toiminnasta. Ohjelmaa on sanottu yhdeksi Iso-Britannian parhaista vapaaehtoisohjelmista. (University of Liverpool 2010.)

Myös Turun vapaaehtoisohjelma on ottanut vaikutteita Liverpoolin ohjelmasta. Molemmissa ohjelmissa tavoitteina on vapaaehtoisen henkilökohtainen kehittyminen. Turku 2011 -ohjelmassa pyritään siihen, että jokainen vapaaehtoinen saa tehdä haluamaansa tehtävää ja osallistua niin moneen tapahtumaan kuin haluaa, oli se sitten yksi tai kymmeniä. Tehtäviä voi myös halutessaan vaihtaa kesken vuoden. Tällä pyritään ylläpitämään vapaaehtoisten motivaatiota ja sitouttamaan heidät tehtäviinsä. Osallistuessaan Turku 2011 -vapaaehtoisohjelmaan vapaaehtoinen saa valmiudet toimia vapaaehtoisena myös jatkossa muissa vapaaehtoistoimintaa järjestävissä organisaatioissa.

### 3.4 Vapaaehtoisten koulutus tehtäviin

Turku 2011 -vapaaehtoisilla pääasiallisesti yksi peruskoulutustilaisuus. Vapaaehtoisia tulee olemaan kaikkiaan noin 300 kappaletta, joten myös koulutuksia järjestetään useampia. Ensimmäinen koulutuksista oli keväällä 2010. Peruskoulutuksissa kaikki vapaaehtoiseksi haluavat haastatellaan ja heidän kiinnostusta ja motivaatiota erilaisiin tehtäviin kartoitetaan. Säätiön vapaaehtoisohjelmaan pääsevät mukaan kaikki halukkaat, joilla on valmiudet vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoiseksi haluaville kerrotaan peruskoulutuksissa yleisluontoisesti vapaaehtoisuudesta, kulttuuripääkaupunkivuodesta ja vapaaehtoisuuteen liittyvistä odotuksista.

Alkuperäisenä suunnitelmana oli järjestää vapaaehtoisille myös toinen koulutus, jossa perehdytään tarkemmin tiimien tehtäviin. Käytännön myötä on kuitenkin huomattu, ettei tämä koulutus ole täyttänyt tavoitteitaan, koska tapahtumat ovat hyvin erilaisia, eikä vapaaehtoisten tehtäviä ole tiedetty tarkkaan. Koulutuksia on kuitenkin järjestetty vapaaehtoisten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Esimerkiksi host –tiimille pystyttiin järjestämään perehdytys ennen avajaisia, koska heidän silloiset tehtäväkuvat olivat tarkasti tiedossa. Lisäksi osa

tiimeistä on pystynyt järjestämään itse itselleen koulutuksia, koska tiimien vastaavat ovat alansa ammattilaisia.

Vapaaehtoisten kouluttaminen tapahtumiin on haastavaa vapaaehtoisten laajan kirjon vuoksi. Jokainen on yksilö, jolla on erilainen tausta ja tapa toimia ja oppia. Lisäksi suurissa tapahtumissa kaikkien koulutus ei tapahdu samalla kertaa vaan useammassa ryhmässä. Lynn Van der Wagen toteaa vapaaehtoisille järjestettävän yleensä kolmenmuotoista koulutusta. Nämä kolme ovat yleiskoulutus, tapahtumapaikalla tapahtuva koulutus ja tehtäviin liittyvä koulutus. (Van der Wagen 2007, 141.)

Yleiskoulutuksessa käydään läpi perusasioita tapahtumaan liittyen. Tähän kuuluu esimerkiksi yleiskuvaus tapahtumasta, tapahtuman historia sekä tavoitteet. Tällaiset yleiskoulutukset kestävät yleensä vain muutaman tunnin, joten koulutuksen sisällön suunnittelun tärkeys korostuu, jotta vapaaehtoisille saadaan kerrottua kaikki oleellinen tieto.

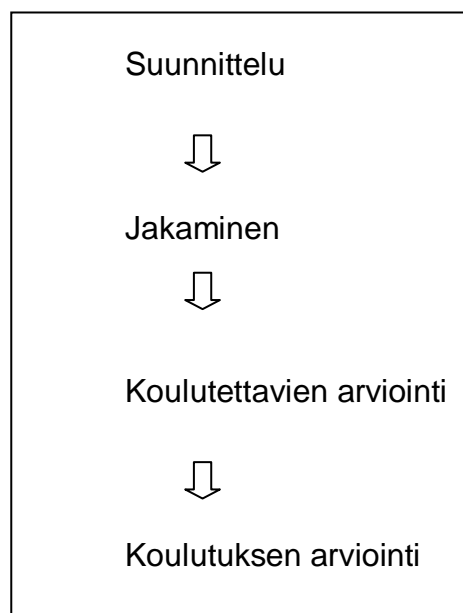
Tapahtumapaikalla tapahtuvassa koulutuksessa tutustutaan tapahtumapaikkaan ja siellä työskenteleviin henkilöihin ja tapahtuman järjestäjiin. Keskeinen teema on esimerkiksi turvallisuuskoulutus, koska turvallisuuskäytännöt vaihtelevat tapahtumapaikoittain. (Van der Wagen 2007, 145.) Kiireen ja palkatun henkilökunnan vähyyden vuoksi tällaisiin tapahtumapaikalla tapahtuviin koulutuksiin ei välttämättä pystytä panostamaan niin paljon kuin pitäisi. Siksi vapaaehtoisen oma aktiivisuus on isossa roolissa. Pitää kysyä, jotta saa kaiken haluamansa ja tarvitsemansa tiedon.

Tehtävään liittyvä koulutus, riippuen tehtävästä ja sen vaativuudesta voi kestää tunnin tai useita tunteja. Jokaisen vapaaehtoisen tulee tietää, mitä tehdä

tapahtumassa. Tällainen koulutus on siis erityisen tarpeellinen, oli sitten kyse suuresta tai pienestä tapahtumasta, jotta asiat sujuvat suunnitellusti. (Van der Wagen 2007, 146.)

### 3.4.1 Koulutus

Van Der Wagen esittelee nelivaiheisen kaavion ihmisten kouluttamiseen tiettyyn tehtävään. Tähän kuuluu suunnittelu, jakaminen, koulutettavien ja itse koulutuksen arviointi.



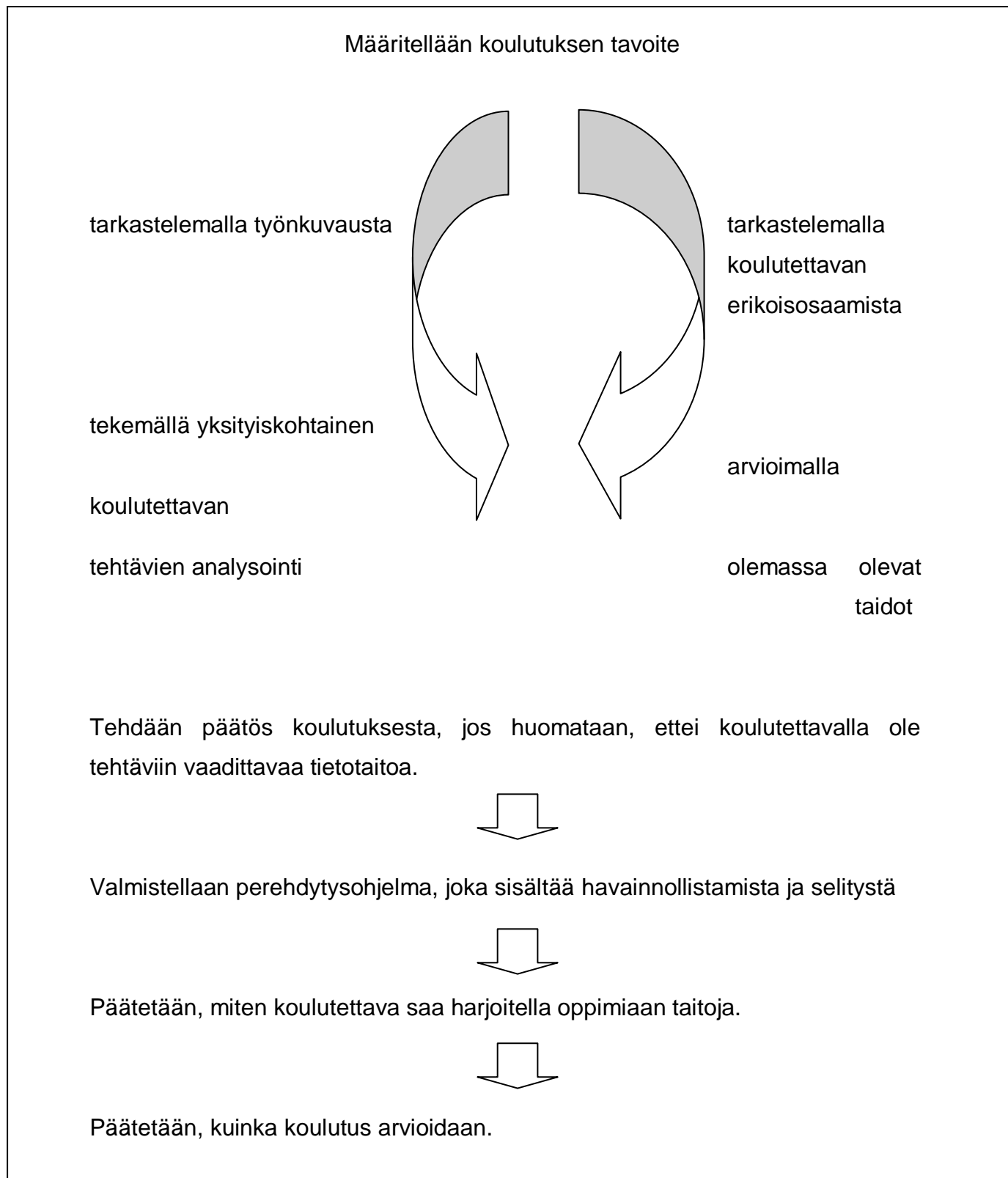
Kuva 1. Koulutuksen eteneminen kouluttajan näkökulmasta. (Van der Wagen 2007, 159.)

### 3.4.2 Koulutuksen suunnittelu

Koulutuksen suunnittelu- vaiheessa tulee miettiä erityisesti kahta asiaa. Miten koulutuksessa pystytään kertomaan mahdollisimman selkeästi kaikki tehtävään liittyvät asiat ja hankkimaan palautetta koulutettavilta heidän kehityksestään.

Koulutuksen suunnittelu on hyvä aloittaa keskustelemalla tehtäväalueesta vastaavan henkilön kanssa. Koulutustarvetta voidaan kartoittaa esimerkiksi seuraavanlaisilla kysymyksillä. Mikä on koulutuksen tavoite? Mitä taitoja/tietoja tarvitaan? Mitä ryhmä osaa jo ennestään? Millä tavalla perehdytetään? Pienryhmä, omatoiminen vai kahdenkeskinen perehdytys? Missä ja miten kauan perehdyttämiseen käytetään aikaa?

Kuten jo kysymyksistä huomataan, suunniteltaessa on otettava huomioon tehtävän asettamat vaatimukset, mutta myös koulutettavien jo olemassa olevat tiedot ja taidot. (Van der Wagen 2007, 155-159.) Näin varmistetaan, ettei heille opeteta asioita, joita he jo tietävät vaan keskitytään uusien asioiden opettamiseen. Seuraavalla sivulla oleva kuvio selventää prosessia.



Kuva 2. Koulutuksen suunnittelu ja toteutus. (Van der Wagen 2007, 159.)



### 3.4.3 Koulutuksen toteutus

Tapoja, joilla koulutusta voidaan toteuttaa, on monia. Erilaisia koulutustapoja voidaan myös yhdistellä. Jokainen kouluttaja miettii itselleen ja koulutettavalle ryhmälle parhaiten sopivan tavan. Tärkeää on myös huomioida koulutettavien tarpeet ja antaa mahdollisuus palautteenantoon.

Kouluttajat voivat esimerkiksi näytellä vapaaehtoisten rooleja ja työtehtäviä. Tällaisessa on kuitenkin otettava huomioon ihmisten erilaiset oppimistavat, kaikki eivät opi vain seuraamalla. Tähän koulutusmuotoon onkin hyvä yhdistää myös vapaaehtoisten omaa harjoittelua ja varmistus, että opittu on ymmärretty. Luennot soveltuvat suurilukuisille vapaaehtoisjoukoille. Esimerkiksi turvallisuusohjeistus voidaan käydä läpi luentomuotoisesti.

Vapaaehtoiselle voidaan määrätä henkilökohtainen perehdyttäjä, joka huolehtii vapaaehtoisen oppimisesta. Perehdyttäjän tulee tehdä työnsä kunnolla ja osattava kertoa koulutettavalle, miksi työ tehdään niin kuin tehdään. Ohjauksen laadun voi varmistaa esimerkiksi tarkistuslistalla, jollaisia on käytössä useilla työpaikoillakin työkaluna. (Van der Wagen 2007, 159-163.)

### 3.4.4 Koulutettavan ja koulutuksen arviointi

Koulutettavan osaaminen tulee arvioida. Taitojen varmistus on tärkeää esimerkiksi tapaturmien ja vakuutusasioiden vuoksi. Jos jotain tapahtuu, on tapahtuman järjestäjän hyvä pystyä osoittamaan, että jokainen vapaaehtoinen on koulutettu tehtäväänsä ja hänen kanssaan on käyty läpi turvallisuuteen

liittyvät asiat. Esimerkiksi kouluttaja voi testata koulutettavan taidot ja tiedot erilaisilla kysymyksillä. Paras vaihtoehto olisi arvioida ja korjata koulutettavaa hänen suorittaessaan tehtävää, mutta läheskään kaikissa tapahtumissa ei tällaiseen ole mahdollisuutta.

Arvioimalla koulutusta pystytään arvioimaan, kuinka hyvin toteutettu koulutus on ja kuinka hyvin se palvelee kohderyhmän tarpeita. Koulutusta voidaan arvioida useilla eri tavoilla. Arvioinnin suorittaminen on tärkeää, jotta saadaan selville, mikä toimi ja mikä ei toiminut koulutuksessa.

Arvioinnin voi suorittaa esimerkiksi niin sanotulla koeryhmällä. Tämä voi kuitenkin johtaa etenkin suurissa tapahtumissa jatkuviin muutoksiin, mikä haittaa koulutusta. Toinen vaihtoehto ovat palautelomakkeet. Palautelomakkeilla kerätään tietoa välittömästi koulutuksen jälkeen. Lomakkeilla ei kuitenkaan pysty mittamaan oppimisen määrää vaan osallistujien tuntemuksia, mikä on otettava huomioon, kun tuloksia analysoidaan.

## 4 HENKILÖSTÖ

### 4.1 Motivaatio

Motivaatio on vapaaehtoistoiminnan lähtökohta, koska mielenkiinnon toimintaa kohtaan tulee lähteä ihmisestä itsestään. Motivaatiolla selitetäänkin, miksi ihmiset toimivat ja ajattelevat tietyllä tavalla. Tämä edellyttää sitä, että ihmisellä on vaihtoehtoja. (Salmela- Aro & Nurmi 2002, 10.) Motivaatio vaihtelee samallakin ihmisellä eri aikoina ja tilanteissa. Motivaatio riippuu ihmisen sisäisistä kannusteista, mutta siihen voivat vaikuttaa myös ulkoiset palkkiot. Työmotivaatio koostuu Porterin ja Milesin mukaan kolmesta tekijästä: työntekijän persoonallisuus, työ ja työympäristö. (Viitala 2003, 150-151.)

Syitä osallistua vapaaehtoistoimintaan on yhtä monia kuin vapaaehtoisia. Samalla ihmisellä voi osallistumisen syyt ja motivaatio vaihdella riippuen elämänvaiheesta (Laitinen 2006, 6). Yleisiä syitä ovat toisten auttaminen, sosiaalinen kanssakäyminen, oman panoksen antaminen, itsensä hyödylliseksi tunteminen tai halu oppia uutta (Laitinen 2006, 8).

Suuri ongelma on, että osa vapaaehtoisista lopettaa tehtävät ennen kuin ehtivät kunnolla aloittaakaan (Van der Wagen 2007, 228). Tapahtumissa vapaaehtoisen on tärkeä ymmärtää tapahtuman ja oman panoksensa tärkeys. Jos tapahtuman menestyksen ja kehittymisen voi nähdä itse, on myös vapaaehtoinen paremmin motivoitunut. (Van der Wagen 2007, 64.) Tämä vähentää kesken kaiken lopettavien vapaaehtoisten määrää. Suurimmat syyt jatkaa vapaaehtoisena ovat itsensä hyödylliseksi, taitavaksi ja tuotteliaaksi tunteminen. Kolme suurinta vapaaehtoistyön lopettamissyytä tapahtumissa ovat työtaakka, kunnioituksen puute sekä huono tapahtuman organisointi. (Van der Wagen 2007, 228-229.)

Ihmisen motivaatioon liittyviä teorioita löytyy useita. Frederick Herzbergin motivaatio- ja hygieniateoria, joka tunnetaan myös nimellä kaksifaktoriteoria, keskittyy motivaatioon työn yhteydessä. Teorian mukaan tyytyväisyys ja tyytymättömyys työhön johtuvat eri tekijöistä. Herzberg jakaa työtyytyväisyyden kahteen osaan, tyytyväisyyttä lisääviin motivaatiotekijöihin ja sitä laskeviin hygieniatekijöihin. (Herzberg 1966, 74.)

Tapahtumissa esimiehinä toimivien on hyvä huomioida, että motivaatiotekijät luovat syitä jäädä ja hygieniatekijät syitä lopettaa. Motivaatiotekijät kuvaavat ihmisen suhdetta tekemäänsä; työn sisältö, saavutukset tehtävässä, työn vastuullisuutta ja ammatillista kasvua. Jos nämä tekijät ovat kunnossa, ihminen pyrkii hyvään työsuoritukseen. Hygieniatekijöitä ovat taas esimies- alaisuudet, työpaikan muut ihmissuhteet ja työskentelyolosuhteet. Hygieniatekijät eivät johda automaattisesti hyvään työsuoritukseen, mutta niiden ollessa huonolla tasolla, ne aiheuttavat tyytymättömyyttä. Jos vapaaehtoinen pääsee tekemään itselleen mielekkäitä tehtäviä, hänen motivaationsa kasvaa ja hän sitoutuu paremmin toimintaan. Esimerkiksi taas jos tapahtumissa tarjottu ruoka ei ole laadukasta, se antaa vapaaehtoiselle syyn lopettaa toiminta. Ruoka toimii hygieniatekijänä, muttei motivaatiotekijänä. (Van der Wagen 2007, 230.)

Van der Wagen viittaa Strigasin ja Newton Jacksonin tutkimukseen (2003), jonka mukaan tekijöitä, jotka vaikuttavat vapaaehtoisen osallistumismotivaatioon, on viisi. Ensimmäinen tekijä liittyy materiaaliin. Sen mukaan vapaaehtoinen osallistuu toimintaan saamiensa palkkioiden takia. (Van der Wagen 2007, 64.) Palkkiot eivät aina ole konkreettisia vaan ne voivat olla myös ihmisen saamaa arvostusta. Konkreettiset palkkiot eivät riitä pitkäaikaiseen sitouttamiseen. Joissain tapauksissa osallistumismotivaatio saattaa pysyä yllä pitkäänkin ja ulkoinen motivaatio voi muuttua sisäiseksi motivaatioksi. (Laitinen 2006, 9.)

Toinen tekijä on yhteisöä hyödyttävä. Vapaaehtoistoiminta on merkittävää niin yhteiskunnallisesti kuin pienemmässäkin yhteisössä. Kolmas tekijä on vapaaehtoisuus vapaa-ajan toimintana, jolloin voi päästä irti arjesta ja saada uusia mielenkiinnon kohteita. Neljättä tekijää voisi kutsua itsekkääksi tekijäksi. Siinä kyse on sosiaalisista kontakteista ja verkostoitumisesta sekä oman itsetunnon kohottamisesta. Viides tekijä on ulkoinen tekijä, joka ei lähde vapaaehtoisesta itsestään vaan toimintaan osallistuminen on esimerkiksi perheen tapa tai liittyä jonkin kurssin suorittamiseen. (Van der Wagen 2007, 64.)

Vapaaehtoistoiminnan olennainen osa on sitouttaminen, koska vapaaehtoiset sitoutuvat toimintaan lyhyemmäksi ajaksi kuin palkatut työntekijät ja myös jättävät toiminnan helpommin. Yksi syy tähän on vähäiset seuraamukset verrattuna palkkatyöntekijöihin. Tämän vuoksi onkin tärkeää varmistaa, että vapaaehtoisilla on realistinen kuva toiminnasta alusta alkaen ja että toiminta vastaa heidän odotuksiaan. (Van der Wagen 2007, 63.)

Aiemmin puhuttiin jo palkkioista motivaattorina. Palkkio ei kuitenkaan yksinään riitä motivoimaan ihmisiä hyviin työsuorituksiin vaan motivaatio koostuu monista tekijöistä, kuten esimiehen asenteesta ja työntekijöitään kohtaan osoittamasta arvostuksesta. Esimies voi motivoida työntekijöitään tai Turku 2011-tapauksessa tiimivastaava tai tapahtumien esimies voi motivoida vapaaehtoisia positiivisella palautteella. Negatiivinen palaute voi saada ihmisen pyrkimään entistä parempiin suoritukseen, mutta toisaalta taas se voi lamauttaa ja saada karttamaan tilanteita, joissa negatiivisen palautteen saanti voi toistua. Kummankinlaista palautetta kuitenkin tarvitaan, koska myönteisen palautteen saaminen auttaa vastaanottamaan negatiivista. Ihmisten uskoessa omiin kykyihinsä, pystyy hän helpommin ottamaan hyödyn irti negatiivisesta palautteesta. Esimies ei pysty suoraan motivoimaan työntekijää, mutta voi edesauttaa motivaation syntymistä. (Viitala 2003, 161.)

Motivoituneella henkilöllä on paremmat mahdollisuudet sitoutua tehtäviinsä. Sitoutuminen kuvaa sitä, millaisena yksilö kokee työyhteisönsä ja yrityksen osana elämäänsä ja itsensä osana sitä. Yksilöiden käyttäytymisessä sitoutuminen organisaatioon näkyy kolmella eri tavalla. Siinä mitä ihminen on valmis tekemään yrityksen hyväksi, vaikka hänen tavalliset työtehtävänsä ylittyisivät. Sitoutuminen tarkoittaa myös yrityksen arvojen ja tavoitteiden hyväksymistä sekä niiden eteen ponnistelua. Kolmantena sitoutuminen näkyy yksilön haluna säilyttää jäsenyys organisaatiossa. (Viitala 2003, 162.)

## 4.2 Tiimityö

Tiimi on ryhmä ihmisiä, jotka vastaavat jonkin sovitun kokonaisuuden hoitamisesta alusta loppuun yhteistyössä (Spiik 1999, 29). Tiimejä ja vastuualueita voi olla erilaisia ja monen kokoisia. Tiimit voivat olla pitkäikäisiä tai ne on synnitetty ratkaisemaan jokin tietty ongelma tai kehittämään jotain uutta. Tällaisesta tiettyä tehtävää varten synnitetystä tiimistä on kyse myös Turku 2011- vapaaehtoistiimeissä. Tiimit ovat olemassa tapahtumavuoden ajan ja kun kulttuuripääkaupunkivuosi on ohi, tiimit lakkaavat olemasta.

Työelämässä tiimit voi luokitella eri tiimimuotoihin. Spiik esittelee kolme toisistaan selkeimmin poikkeavaa tiimimuotoa, jotka ovat tuotanto-, asiakaspalvelu- ja myyntitiimit, palvelu-, kehitys- ja aluemyyntitiimit sekä ohjaus- ja johtotiimit. Turku 2011- tiimejä ei voi selkeästi luokitella mielestäni mihinkään tiettyyn tiimimuotoon selkeästi, koska on kyse vapaaehtoistoiminnasta. Jokainen vapaaehtoinen osallistuu toimintaan omilla ehdoillaan niin usein tai vähän kuin haluaa. Tiimit voisi luokitella tuotanto-, asiakaspalvelu- ja myyntitiimiin alle, koska ne ovat selkeitä perustiimejä, jotka vastaavat yhdessä jostain kokonaisuudesta. (Spiik 1999, 35.) Vaikka kyse on

vapaaehtoistoiminnasta, uskon kuitenkin, että jonkinmoinen perusjoukko, joka osallistuu useisiin tapahtumiin, jokaiseen tiimiin muodostuu.

#### 4.3 Tiimityö ja sen tärkeys

Kuten jo aiemmin on mainittu Turku 2011- vapaaehtoisohjelmaan saavat osallistua kaikki yli 15- vuotiaat halukkaat ja myös nuoremmat vanhempiansa mukana. Ihmisillä on hyvin erilaiset taustat, tavat ja kokemukset yhdessä työskentelystä. Nuorimmilla vapaaehtoisilla ei välttämättä ole minkäänlaista kokemusta tiimissä työskentelystä. Vanhempiin taas voi olla juurtunut tietyt toimintatavat, jolloin muiden tapaa ei pahimmassa tapauksessa hyväksytä. Ihmisten erilaisuutta ja erilaisia toimintatapoja ei saa kuitenkaan nähdä esteenä tiimityölle vaan tiimin sisäinen me- henki on onnistuneen toiminnan tärkeä elementti. (Spiik 1999, 94.) Kaikilla vapaaehtoisilla on yhteinen tavoite ja mielenkiinnon kohde osallistuessaan Turku 2011- vapaaehtoisohjelmaan. Tiimityön tärkeyttä korostetaan myös vapaaehtoisten oppaassa. Vapaaehtoisia pyritään herättelemään miettimään omaa suhtautumistaan tiimityöhön erilaisilla kysymyksillä, joita on tiimityöhön liittyvissä kappaleissa.

##### 4.3.1 Teemat

Oppaan tiimityö- osuuden teemat liittyvät vapaaehtoisen tehtäviin ja häneen kohdistettuihin odotuksiin, tiimien tehtäviin, tiimityöhön ja tiimin pelisääntöihin sekä vapaaehtoisen että tiimivastaavan työnkuvaan.

Tiimityö –osuuden aloittaa kappale Vapaaehtoistyöntekijän edut, oikeudet ja velvollisuudet, jossa kerrotaan, mitä Turku 2011- säätiö odottaa ja vastaavasti myös tarjoaa vapaaehtoiselle. Oppaasta löytyy myös kirjattuna Turku 2011-säätiön yleiset pelisäännöt, jotka olen miettinyt omien aiempien tiimikokemuksieni perusteella ja säätiössä on sitten hyväksytty ne. Säännöt voivat olla toisille täysin jokapäiväisiä tuttuja asioita, mutta ei välttämättä kaikille, esimerkiksi juuri nuorimmille tiimien jäsenille. Siksi on hyvä, että säännöt ovat kirjoitettuna, jotta kaikki voivat lukea ne jostain.

Tiimejä kehoitetaan tekemään myös omat tiimikohtaiset pelisäännöt, koska tiimit tarvitsevat sääntöjä, joiden mukaan toimia. Näin tiimiläiset voivat luottaa toistensa tekemisiin eikä parhaimmassa tapauksessa tarvitse tehdä ylimääräistä ja turhaa työtä (Spiik 1999, 61). Säännöt voivat olla yhteisesti sovittuja ja kirjoittamattomia tai kirjoitettuja. Kirjoittamattomat säännöt voivat olla sääntöjä, joiden mukaan toimitaan luonnostaan. Nämäkin säännöt olisi hyvä kirjoittaa ylös, koska silloin ne muistaa varmasti kertoa myös tiimin uusille jäsenille, joille asiat eivät välttämättä olekaan osa luonnollista toimintaa.

#### 4.3.2 Tiimivastaavan ja vapaaehtoisen roolit

Alun perin tiimivastaavalle suunniteltiin säätiön toimesta suurempaa roolia kuin millaiseksi se lopulta muovautui. Tapahtumissa toimii kerrallaan vain muutama vapaaehtoinen, joten hankkeiden vastuuhenkilöt pystyvät johtamaan myös vapaaehtoisia eikä tiimivastaavaa tarvita varsinaiseen johtamistehtävään. Tiimivastaavaa ei siis varsinaisesti voi ajatella esimiehenä tämän roolin muutoksen myötä. Tiimivastaavan rooli onkin muotoutunut olemaan säätiön apuna, tiimin ryhmäytäjänä ja eräänlaisena tukihenkilönä. Aktiivisuus ja ryhmän yhdessä toimiminen on paljon kiinni itse ryhmästä ja tiimivastaavasta ja vaihtelee paljon tiimeittäin. Ehkäpä tehtävänkuvan muokkaantuminen



ohjaavasta enemmän kannustavaan ei ole tyydyttänyt kaikkia tiimivastaavia ja se on saattanut vaikuttaa myös aktiivisuuteen. Mutta kuten jo aiemmin on tullut esille, projekti on niin pitkäaikainen, että tarpeet ovat pakostakin muuttuneet.

#### 4.3.3 Ihmisten erilaisuuden hyväksyminen

Erilaiset ihmiset tuovat ryhmään mukanaan myös omat mielipiteensä ja kokemuksensa. Erilaisuus voi synnyttää tiimeissä ristiriitoja ja konflikteja. Esimerkiksi eri tavoin työskentelevä ihminen voidaan kokea huonommaksi. Erilaiset ihmiset ovat kuitenkin hyvän tiimin kulmakiviä ja erilaisuutta hyödyntämällä tiimityöstä saadaan tehokkaampaa. (Spiik 1999, 95.) Muiden mielipiteet auttavat näkemään asiat uudesta näkökulmasta. Kaikkia mielipiteitä ei tarvitse hyväksyä, mutta muiden mielipiteitä pitää kuunnella. Omat haasteensa vapaaehtoistiimeihin tuo myös mahdollinen henkilöiden vaihtuvuus, koska jokainen sitoutuu tiimiin omien mahdollisuuksiensa mukaan.

Tietyt perusasiat, joita ihmiset voivat pitää selvinä asioina itselleen, eivät välttämättä ole yhtä selviä myös muille. Tämän vuoksi tiimityön kannalta tärkeitä asioita on korostettu oppaassa. Yksi tällainen teema on avun tarjoaminen ja pyytäminen. Yksilö voi helpottaa tiimissä työskentelyä omalta osaltaan omalla motivaatiollaan ja kommunikaatiotaidoillaan, osallistumisella ja oikealla asenteella sekä tuomalla omat kykynsä ja taitonsa tiimin hyödynnettäväksi. Tiimiläiset voivat oppia paljon myös toisiltaan ja jokaisen vapaaehtoisen tiedot ja taidot täydentävät toisiaan.

#### 4.3.4 Tiimiksi kasvu

Antti Skyttä kuvaa kirjassaan tiimiksi kasvamisen viisiportaiseksi prosessiksi (Skyttä 2000, 111). Olen ottanut kirjasta tätä prosessia kuvaavan kuvion oppaaseeni. Kuviossa kuvataan jokainen tiimiksi kasvamisen vaihe yksi kerrallaan. Jokaisen vaiheen kohdalla lukee myös kullekin vaiheelle tyypillisiä käyttäytymispiirteitä. Asia pysyy mielestäni yksinkertaisena ja ymmärrettävänä, kun se on kuvion muodossa. Päätin käyttää juuri tätä teoriaa oppaassa, koska olen itse huomannut ryhmissä työskennellessäni, että asiat menevät usein Skytän kuvaamalla tavalla. Toki täytyy muistaa, että jokainen tiimi kuitenkin muotoutuu eri tavalla eikä prosessi ole noin suora ja selkeäviivainen. Prosessikuvauksen tarkoituksena onkin auttaa vapaaehtoisia ymmärtämään, että joukosta toisilleen tuntemattomia ihmisiä voi tiimin sisäisistä ristiriidoista huolimatta muodostua hyvin toimiva tiimi.

## 5 Pohdinta

Tämän opinäytetyön kirjoitusprosessi on ollut pitkä ja moni asia on muuttuneet matkan varrella useampaankin kertaan. Myös oppaan tarve on hiukan muuttunut matkan varrella. Tapahtuman ainutlaatuisuus tuo myös omat haasteensa projektiin, koska kulttuuripääkaupunki vuotena on hyvin laaja ja voi tuoda mukanaan yllättäviäkin ongelmia, joihin ei voi ennalta varautua. Käytäntö on osoittanut suunnitelmat toimimattomiksi ja näin ollen toimintatapoja on jouduttu muuttamaan.

Tavoitteinani tämän opinnäytetyön suhteen oli tehdä opas, joka hyödyttää Turku 2011 –vapaaehtoistyöohjelmaan osallistuvia vapaaehtoisia ja mahdollisesti myös tulevia vapaaehtoisvoimin tapahtumia järjestäviä tahoja. Mielestäni molemmat tavoitteet on saavutettu. Oma versioni oppaasta tulee toimimaan säätiön oman käytännönläheisemmän oppaan rinnalla ja se laitetaan Internetiin, josta vapaaehtoiset ja muut kiinnostuneet saavat sen lukea.

Asetin henkilökohtaiseksi tavoitteekseni ymmärtää henkilöstöhallintoa paremmin ja olen mielestäni saavuttanut sen. Osaan mielestäni miettiä asioita nyt koulutuksen, rekrytoinnin ja motivoinnin kannalta. Mielestäni ymmärrän tämän projektin myötä paremmin tällaista pitkää projektia ja jos joskus itse työskentelen sellaisen parissa, osaan ennustaa ainakin jotain karikkoja, joita saattaa tulla vastaan. Suurin haastehan tässä on ollut, että tällaista ei ole aiemmin tehty ja tietoa ei ollut paljon saatavilla. Esimerkiksi itselleni suuri ongelma on ollut tapahtumien vapaaehtoisuuteen liittyvien lähteiden löytäminen. Suomessa on kirjoitettu paljon vapaaehtoisuudesta sosiaali –ja terveysalalla, joten tietoa on joutunut soveltamaan jonkin verran.

Ongelmalliseksi opinnäytetyön teon on tehnyt myös se, etten ole pystynyt olemaan tiiviisti mukana säätiön toiminnassa ja pysynyt mukana kaikissa muutoksissa, mitä on tapahtunut tässä matkan varrella. Jälkiviisaana voisi sanoa, että prosessi olisi ollut helpompi, jos olisin tehnyt harjoitteluni Turku 2011 –säätiössä ja tehnyt opinnäytetyötäni samalla. Alkuun tätä asiaa ei ymmärretty vaan tämäkin selvisi käytännön myötä.

Turku 2011- projektin pituus ja muuttuvuus on tuonut haasteita tähän prosessiin varmasti myös vapaaehtoisten kannalta, koska tieto muuttuu koko ajan. Lisäksi myös joidenkin tiimien tehtävän kuvat ovat hiukan muuttuneet, mikä voi aiheuttaa myös tyytymättömyyttä. Esimerkiksi tiimivastaavia on vaihtunut matkan varrella. Herääkin kysymys, ovatko he lopettaneet vastaavana toimimisen tehtävien muututtua? Entä onko joku vapaaehtoisista pettynyt hänelle alussa luvattuihin asioihin ja lopettanut vapaaehtoisuuden sen vuoksi?

Seuraavan kerran, kun Suomen kaupunki saa kulttuuripääkaupunki -nimityksen, todennäköisesti tänä vuonna projektissa työskennelleet eivät tule olemaan silloin mukana. Onkin mielestäni tärkeää, että myös tähän oppaaseen liittyvät asiat ja ongelmat kirjataan ylös, jotta seuraavan oppaan tekijän on helpompi toimia. Tällä hetkellä Turku 2011 -vapaaehtoisuuteen liittyen ei ole paljon materiaalia tarjolla, mutta toivottavasti tilanne muuttuu tapahtumavuoden jälkeen. Esimerkiksi Liverpoolin yliopiston sivuilta löytyy paljon tietoa ja tutkimustuloksia myös vapaaehtoisohjelmaan liittyen (University of Liverpool 2011). Toivon, että tämän tyyppinen on myös Turku 201 –säätiöllä suunnitteilla.

Olin aluksi hyvin harmissani, että opinnäytetyöprojekti on venynyt näin paljon, osaltaan itsestäni riippumattomista syistä. Ongelmia on ollut myös muissa kulttuuripääkaupungeissa. Esimerkiksi Istanbulissa, joka oli vuonna 2010 kulttuuripääkaupunki, sai oman vapaaehtoisoppaansa julkaistua vasta

tapahtumavuoden lokakuussa. Tästä voisivat tulevat kaupungit ottaa oppia ja esimerkiksi palkata ihmisen, jonka tehtävä on tehdä opas vapaaehtoisille, koska sellainen on selkeästi tarpeen. Nyt ohjaajillani on ollut paljon muitakin tehtäviä, joten välillä oppaani on jäänyt pahasti taka-alalle. Tärkeää mielestäni on, että opasta tekevä ihminen on sisällä organisaatiossa, koska nyt minun oppaani lisäksi tehdään toinen opas eli joudutaan tekemään ylimääräistä työtä.

Säätiön tekemä opas pohjaa selkeästi tekemääni oppaaseen, mutta painottuu enemmän käytäntöön, mitä taas minun oli mahdoton tehdä, koska käytännöt ja tarpeet ovat muuttuneet usein ja paljon. Käytännössä kaikki teoria on minun kirjoittamaani, mutta käytännön asiat ovat säätiön oppaan kirjoittajan käsialaa. Teoriaa, joka tulee säätiön versioon oppaasta, on asiakaspalvelu ja ongelmatilanne -kappaleet. Oma oppaani on taas tiivis paketti, jossa on hyvää yleistietoa ja siitä on varmasti hyötyä myös muille tahoille tuleville vapaaehtoisvoimin tapahtumia järjestäville, koska tietoa on helppo hyödyntää myös muualla sen yleisluontoisuuden vuoksi.

Suurin osa tapahtumista tulee painottumaan kesäaikaan, joten on hyvä, että opas saadaan ulos sitä ennen, jotta siitä olisi oikeasti myös hyötyä vapaaehtoisille. Toivottavasti vapaaehtoiset myös löytävät aikaa ja motivaatiota lukea opasta, sekä säätiön että Internetistä löytyvää versiota. Tämä asia ei ole enää minun käsissäni. On säätiön ja tiimivastaavien vastuulla, kuinka hyvin he ohjaavat vapaaehtoisia oppaan äärelle.

Koska teen opinnäytetyöni projektille, joka tulee päättymään vuoden 2011 lopulla, jatkotutkimus -mahdollisuudet ovat rajalliset. Olisi mielenkiintoista tietää, millaisena vapaaehtoiset kokivat oppaan ja oliko siitä oikeasti hyötyä heille. Mietin itsekin vaihtoehtona kerätä palautetta oppaasta, mutta ottaen huomioon aiempien kyselyiden huonon vastausinnostuksen, en halunnut enää lähteä

tähän prosessiin. Vaikka teema olisi ollut kiinnostava, se on aiheena mielestäni jo kokonaan toisen opinnäytetyön laajuinen.

## LÄHTEET

Turku 2011 –säätio. Viitattu 5.12.2010. [www.turku2011.fi](http://www.turku2011.fi).

Turun Kaupunki. Viitattu 7.12.2010  
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=142995&nodeid=14281>.

University of Liverpool. Viitattu 7.12.2010 <http://www.liv.ac.uk/impacts08/> > Publications > Thematic Reports > [Volunteering for Culture: exploring the impact of being an 08 Volunteer](#).

Finlex. Viitattu 1.2.2011 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) > Ajankohtainen lainsäädäntö > työsopimuslaki.

Harju U-M.; Niemelä P.; Ripatti J.; Siivonen T.; Särkelä R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnissa ja järjestöissä. Helsinki: Edita Oyj.

Herzberg F. 1966. Work and the nature of man. Cleveland: The World Publishing Company.

Hirsijärvi S.; Remes P.; Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Laitinen H., 2006. Vapaaehtoisen osallistumisen syitä ja selityksiä. Teoksessa Laitinen, H. (toim.) Tule mukaan – Osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 6-19.

Nurmi J-E.; Salmela-Aro K. 2002. Mikä meitä liikuttaa – Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Skyttä A. 2000. Tiimitys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Yritystaito.

Spiik K-M. 1999. Tiimityöstä voimaa. Porvoo. WSOY.

Van der Wagen L. 2007. Human Resource Management for Events – managing the workforce. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Viitala R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oyj.

Yeung A B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa- ihanteita vai todellisuutta?. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden yhdistys YTY ry.

# TURKU 2011 – VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖIDEN OPAS



**SISÄLTÖ**

TURKU JA TALLINNA – VUODEN 2011 EUROOPAN	
KULTTUURIPÄÄKAUPUNGIT	41
EUROOPAN KULTTUURIPÄÄKAUPUNKI - HISTORIAA JA YLEISTÄ	44
TURKU 2011 -SÄÄTIÖ	45
TURKU 2011 -SÄÄTIÖN YLEISET PELISÄÄNNÖT	46
2011 KULMA	48
LOGOMO – TURUN KULTTUURIPÄÄKAUPUNKIVUODEN KESKUS	49
VAPAAEHTOISTOIMINTA	50
OMA MOTIVAATIO - VAPAAEHTOISTYÖN LÄHTÖKOHTA	52
VAPAAEHTOISTIIMIT	55
VAPAAEHTOISENA TOIMIVAN EDUT, OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	61
TIIMIT MUODOSTUVAT ERILAISISTA IHMISSISTÄ	64
TIIMIVASTAAVAN JA VAPAAEHTOISEN ROOLIT	67
STRESSI	69
ASIAKASPALVELU OSANA VAPAAEHTOISTOIMINTAA	72
VAIKEAT TILANTEET ASIAKASPALVELUSSA	75
TURVALLISUUDESTA	77
TURKU 2011 – KYSYMYKSIÄ JA VINKKEJÄ, MISTÄ SAAT VASTAUKSIA	80
MITEN VALMISTAUDUN TEHTÄVÄÄN?	82

## Turku ja Tallinna – vuoden 2011 Euroopan kulttuuripääkaupungit

Turku ja Tallinna - yhdessä Itämeren puolesta

Turku ja Tallinna toimivat vuoden 2011 kulttuuripääkaupunkeina. Vuosi on ensimmäinen, jolloin kulttuuripääkaupungit sijaitsevat näin lähekkäin toisiaan. Kaupunkeja yhdistää yhteisen meren lisäksi samanlainen kulttuuri, historia sekä arvomaailma, mikä on ainutlaatuista kulttuuripääkaupunkien historiassa. Kaupungit ovat tehneet jo vuosisatoja yhteistyötä. Yhteistyö jatkuu myös kulttuuripääkaupunkivuonna ja suunnitteilla on yhteisiä tapahtumia. Kaupunkien tavoitteena on kiinnittää koko Euroopan huomio Itämereen ja sen tilanteeseen.

Lisätietoja Tallinnan kulttuuripääkaupunkivuodesta ja sen tapahtumista saat Internet-sivuilta [www.tallinn2011.ee](http://www.tallinn2011.ee).

### ”Turku palaa” -hakemusprosessi

Turun kulttuuripääkaupunkitunnus "Turku palaa" sekä samanniminen hakemus syntyivät laaja-alaisen, vuonna 2004 alkaneen hakuprosessin aikana. Suunnittelutyöhön osallistui tuhansia ihmisiä. Tunnuksella viitataan ennen kaikkea tahtoon uusiutua sekä intoon, jonka kulttuuripääkaupunkivalmistelu on synnyttänyt sekä Turun lukuisten palojen historiaan.

Suunnittelu- ja hakuprosessin tuloksena Turku valittiin kesäkuussa 2006 Suomen kulttuuripääkaupunkiehdokkaaksi seitsemän hakijakaupungin joukosta. Euroopan unionin nimittämä kansainvälinen asiantuntijaneeli arvioi Turun kulttuuripääkaupunkihakemuksen kesäkuussa 2007 ja oli suunnitelmista erittäin

vaikuttanut. EU:n kulttuuriministerineuvosto nimitti Turun virallisesti vuoden 2011 Euroopan kulttuuripääkaupungiksi 16.11.2007.

Turku palaa -hakemuskirja on saatavissa niin Turun kirjastoista kuin myös sähköisenä versiona Turku 2011 -sivustolta [www.turku2011.fi](http://www.turku2011.fi).

## Turku 2011 –ohjelma

Turku 2011 -ohjelmaan on valikoitunut noin 150 erilaista ohjelmahanketta vuoden 2008 avoimen ohjelmahaun perusteella. Ohjelma julkaistiin kokonaisuudessaan 9.6.2010. Osa hankkeista käynnistyi jo ennen vuotta 2011. Hankkeiden lisäksi tullaan järjestämään yksittäisiä tapahtumia. Tutustu hankkeisiin tarkemmin osoitteessa [www.turku2011.fi](http://www.turku2011.fi).

Ohjelman hankkeet ovat erilaisia kulttuurihankkeita, joita toteuttavat niin yksityiset ihmiset, vapaat taiteilijat, julkiset kulttuurilaitokset, yritykset, järjestöt, korkeakoulut kuin tutkimuslaitoksetkin. Ohjelmatarjonta tulee sisältämään perinteisten taiteiden lisäksi myös arjen ja työn kulttuuria, ruokakulttuuria, liikuntaa sekä tiedettä ja tutkimusta.

Tapahtumia tulee olemaan laidasta laitaan: näyttelyitä, tapahtumia, festivaaleja, työpajoja, seminaareja ja yhteisöhankeita. Ohjelmasta tulee monipuolinen kokonaisuus, jossa on otettu eri kulttuurin alat huomioon ja kannustetaan yhteistyöhön eri alojen kesken.

Ohjelma jakautuu viiteen eri teemaan. Jokaisen kokonaisuuden alla toteutetaan hankkeita läpi vuoden.

Teemat sekä niiden sisältö tiivistettynä ovat

- 2011 arjen muuttujaa
  - kulttuuria arjessa ja helposti lähestyttävissä
  - esimerkiksi Turku<sup>365</sup> kaupunkitaidekokonaisuus
- 2011 lentoonlähtöä
  - elämysten kokemista Turulle tärkeillä kulttuurinaloilla
  - esimerkiksi Turku Design ILMIÖ ja Cirque Dracula
- 2011 sukellusta saaristoon
  - yhdistää ympäristön ja taiteen
  - esimerkiksi ympäristötaidetapahtuma Flux Aura
- 2011 henkilökohtaista
  - pohtii mielen, minuuden ja identiteetin kysymyksiä
  - esimerkiksi Runomuotokuvat, jossa kirjoittajaryhmä Tapiiri kirjoittaa runomuotokuvia turkulaisista ihmisistä
- 2011 muistijälkeä.
  - Turun historia ja tulevaisuus
  - esimerkiksi Turkulaiset -kiertonäyttely, joka esittelee Turkua ja turkulaisia muille suomalaisille

Lähteet: Turku 2011 -säätio, Turku palaa -hankekirja

## Euroopan kulttuuripääkaupunki - historiaa ja yleistä

Euroopan unioni valitsee yhden tai useamman Euroopan kaupungin kulttuuripääkaupungiksi hakemusten perusteella. Ensimmäisen Euroopan kulttuurikaupunki oli Ateena vuonna 1985. Kulttuuripääkaupunkiohjelman tavoitteena on yhdistää eurooppalaisia ja esitellä eurooppalaista kulttuuria.

Euroopan unionin kulttuuriohjelma tukee tapahtuman rahoittamista. Euroopan Unionin jäsenmaiden lisäksi tapahtuma on avoin myös muille eurooppalaisille kaupungeille. Ennen Turun vuoden 2011 tapahtumaa, suomalaisista kaupungeista vain Helsinki on ollut Euroopan kulttuurikaupunki vuonna 2000 yhdessä kahdeksan muun Euroopan kaupungin kanssa. Vuoden 2011 jälkeen Suomen seuraavaa mahdollisuutta saada kulttuuripääkaupunkinimitys joudutaan odottamaan 2030 -luvulle, joten kyseessä on todella ainutlaatuinen tilaisuus.

Jos haluat lisätietoa, lue Turku 2011 -opas ja vieraile Internet –sivuilla [www.Europa.eu](http://www.Europa.eu), joka on Euroopan unionin portaali.

## Turku 2011 -säätio

Turku 2011 -säätio aloitti toimintansa tammikuussa 2008. Säätio vastaa kulttuuripääkaupungin toteutuksesta. Tehtävän toimeksiantajana toimii Turun kaupunki. Euroopan kulttuuriministerineuvosto myönsi vuoden 2011 kulttuuripääkaupunkiaseman Turulle virallisesti 16.11.2007. Säätiön vastuulla ovat kulttuuripääkaupunkivuoden valmistelu, toteutus sekä hankkeiden koordinointi ja osarahoitus.

Turku 2011 -säätiön hallituksen puheenjohtajana toimii ministeri Christoffer Taxell. Säätiön toimitusjohtaja on Cay Sevón ja ohjelmajohtajana toimii Suvi Innilä. Kulttuuripääkaupunki -hankkeen rahoituksen suunnitellaan jakautuvan niin, että kolmasosa rahoituksesta tulee valtiolta, kolmasosa kaupungilta ja kolmasosa sponsorituesta sekä muista rahoituslähteistä. Lisätietoa säätiön toimijoista ja rahoituksesta saat esimerkiksi Turku 2011 -oppaasta, joka löytyy säätiön Internet -sivuilta.

Säätiön tehtäviin kuuluu myös vapaaehtoistyön koordinointi. Vapaaehtoiset toimivat niin säätiössä kuin kulttuuripääkaupunkivuoden noin 120 hankkeessakin. Säätiön kuuluu taata vapaaehtoisten oikeudet ja varata toimintaan riittävät voimavarat. Vapaaehtoisille tarjotaan myös koulutusta ja perehdytystä sekä mahdollisuus tehtävissä kehittymiseen. Säätiön velvollisuutena on myös taata turvallinen toimintaympäristö.

Lisätietoja saat: Turku 2011 -opas, Turku palaa -hankekirja, Turku 2011 -säätio

## Turku 2011 -säätien yleiset pelisäännöt

Kun ihmiset toimivat tiimeissä, tarvitaan pelisääntöjä. Näin jokainen tiimiläinen voi luottaa toisten tekemisiin, eikä synny päällekkäisyyksiä eikä turhaa ylimääräistä työtä. Nämä säännöt on kirjoitettu säätien puolesta. Myös tiimillenne tulee muodostumaan pelisääntöjä, joita kunkin tiimiläisen tulee noudattaa. Ne eivät välttämättä ole kirjattuja, mutta niitä tulee noudattaa samalla tavalla kuin kirjoitettuja sääntöjä.

Voitte miettiä koko tiimin kanssa yhteisiä, teidän tiiminne pelisääntöjä tiimivastaavanne johdolla. Jos joku tiimiläinen ei toimi yhteisesti sovittujen sääntöjen mukaan, paperille kirjoitettuihin sääntöihin on helppo viitata.

1. Pidä kiinni sovituista asioista.
2. Noudata määräaikoja/aikatauluja.
3. Ilmoita muutoksista mahdollisimman pian joko tiimivastaavallesi tai Pauliinalle tai Essille.
4. Kun olet vapaaehtoispaita päällä, edustat säätiota, käyttäydythän sen mukaisesti.
5. Kommentoi medialle vain omaa työtäsi ja omia kokemuksiasi vaitiolovelvollisuuden puitteissa.
6. Olet vaitiolovelvollinen, älä siis kerro ulkopuolisille asioista, joita kuulet ja näet tapahtumissa.
7. Apua saa ja tulee pyytää. Kaikkea ei tarvitse osata eikä tehdä yksin.
8. Älä panttaa tietoa ihmisiltä, joiden kanssa teet töitä.
9. Älä jää hautomaan ristiriitatilanteita, ei sisäisiä eikä ulkoisia, vaan puhu niistä suoraan.
10. Sitoudut säätien arvoihin, jotka löydät esimerkiksi ensimmäisessä koulutuksessa saamastasi materiaalista.

Jos haluat lukea lisää pelisääntöjen laatimisesta, lue esimerkiksi:

Spiik      K-M.1999.      Tiimityöstä      voimaa.      Porvoo:      WSOY.



## 2011 Kulma

2011 Kulma sijaitsee Aurajoen rannassa osoitteessa Kristiinankatu 1. Kulma on paikka, josta kuka tahansa voi saada tietoa kulttuuripääkaupunkivuodesta ja siihen liittyvistä hankkeista ja tapahtumista. Kulmasta löytyy myös Design Shop, josta voi ostaa erilaisia kausittain vaihtuvia käsityö -ja muotoilutuotteita sekä virallisia Turku 2011 -oheistuotteita.

Hankkeille Kulmassa on tarjolla neuvontaa ja kokous -ja työskentelytiloja. Tapahtumien pääsylippuja tullaan myös myymään myöhemmässä vaiheessa Kulmassa. Toiminta jatkuu aina vuoden 2011 loppuun asti.

Kulmassa kohtaavat niin turkulaiset, turistit kuin hankkeiden tekijätkin.

Lisätietoa Kulmasta saat Turun kulttuuripääkaupungin Internet -sivuilta

[www.turku2011.fi](http://www.turku2011.fi).

## Logomo – Turun kulttuuripääkaupunkivuoden keskus

Turun ratapihalla sijaitseva VR:n vanha konepaja muuttuu Turun kulttuuripääkaupunkivuoden tapahtumakeskukseksi. Tiloissa tullaan järjestämään näyttelyitä ja esityksiä. Logomo on avoinna yleisölle vuoden jokaisena päivänä 15.1. – 15.12.2011. Tilat olivat koekäytössä jo huhtikuussa 2010, kun Logomossa järjestettiin Kimmo Pohjosen Haitaripainia -esitykset.

Kulttuuripääkaupungilla on käytössään kaksi siipeä, joista toisessa on viisi suurnäyttelyä ja toisessa esiintymistila ja katsomo 1 200 henkilölle. Esiintymistila on nimeltään Konepajasali ja ensimmäiset tapahtumat siellä ovat kesällä 2011. Lisäksi tiloihin tulee kahvila ja 2011 -kauppa.

Lue lisää Logomon tapahtumista ja tilan historiasta [www.logomo.fi](http://www.logomo.fi) ja [www.turku2011.fi/logomo](http://www.turku2011.fi/logomo).

## Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminnasta puhuttaessa tarkoitetaan vapaaehtoisuuteen perustuvaa toimintaa joko yhteisön tai yksittäisen henkilön hyväksi. Vapaaehtoistoimintaa järjestävät yhdistykset ja yhteiskunnalliset liikkeet. Tärkeimmiksi päämääriksi vapaaehtoistoiminnassa määritellään kansalaisten osallistumismahdollisuuden ja omatoimisuuden edistäminen, mikä pätee myös kulttuuripääkaupunkivuoden vapaaehtoisohjelmaan.

Vapaaehtoistoimintaa on erilaista ja erikestoista. Vapaaehtoisena voi toimia niin kertaluontoisesti kuin myös halutessaan vuosia. Vapaaehtoinen osallistuu toimintaan jonkin itselleen tärkeän asian puolesta omasta vapaasta tahdostaan.

Turku 2011 -vapaaehtoisena toimitaan kulttuuripääkaupunki Turun hyväksi. Toimiessaan eri tapahtumissa ja hankkeissa vapaaehtoinen edustaa säätiötä ja on säätiön kasvot ulospäin. Turku 2011 -vapaaehtoisohjelma on tilaisuus kartuttaa kokemusta, jota voi hyödyntää niin työelämässä kuin harrastustoiminnassakin. Vapaaehtoisena voi luoda uusia kontakteja, saada uusia tuttavuuksia ja olla mukana tekemässä Turun kulttuuripääkaupunkivuodesta ainutlaatuisia ja ikimuistoisia tapahtumia. Vapaaehtoinen saa valmiudet toimia vapaaehtoisena myös tulevaisuudessa muissa vapaaehtoistoimintaa tekevissä organisaatioissa.

Tavoitteena on löytää jokaiselle vapaaehtoiselle häntä kiinnostava tehtävä. Vapaaehtoistoimintaan voi osallistua omien resurssien mukaan. Jokaisen panos on tärkeä! Lisätietoa käytännön asioista liittyen vapaaehtoisuuteen ja tapahtumiin osallistumiseen kerrotaan myöhemmin tässä oppaassa.

Sinä vapaaehtoisena olet avainasemassa, jotta Turun kulttuuripääkaupunkivuosi 2011 muistetaan onnistuneena vuotena!

Halutessasi lue lisää vapaaehtoistoiminnasta:

Harju U-M., Niemelä P., Ripatti J., Siivonen T. & Särkelä R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnissa ja järjestöissä. Helsinki: Edita OYJ.

## Oma motivaatio - vapaaehtoistyön lähtökohta

Mikä motivoi vapaaehtoistyöntekijöitä?

Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen perustuu omaan motivaatioon. Ihmisiä voi motivoida useat eri tekijät. Erilaisia ja eri -ikäisiä ihmisiä motivoivat eri asiat. Myös henkilön elämäntilanne vaikuttaa paljon motivaatioon.

Seuraavaksi muutamia esimerkkejä syistä, joiden takia ihmiset voivat osallistua vapaaehtoistoimintaan.

sosiaalinen kanssakäyminen	uusien ystävien saaminen
yhteisöön kuuluminen	pääsy mukaan erilaisiin tapahtumiin
lähipiirin kunnioitus	itsensä toteutus vapaaehtoistyön kautta
uuden oppiminen/uudet kokemukset	

Mikä sinua motivoi osallistumaan vapaaehtoistoimintaan?

Mieti seuraavaksi, mikä sinua motivoi osallistumaan Turku 2011 - kulttuuripääkaupunkivuoteen vapaaehtoisena ja listaa asioita alla olevaan ruutuun.

Säätiössä pyritään löytämään jokaiselle vapaaehtoiselle häntä kiinnostava tehtävä. Jos sinusta kuitenkin alkaa jossain vaiheessa tuntua, etteivät sinulle annettu tehtävä ja tiimi enää kiinnosta sinua, älä epäröi ottaa asiaa esille tiimivastaavasi sekä Pauliinan ja Essin kanssa. Näin voimme yhdessä etsiä sinulle tehtävän, joka vastaa paremmin mielenkiintosi kohteita.

Lue lisää motivaatiosta näistä lähteistä:

Iso-Pietilä K. 2007. "Hauskaa meininkiä...vaikka työnteko onkin välillä raskasta." Vuoden 2006 toimitsijoiden motiivit osallistua vapaaehtoistyöhön Pori Jazz -festivaaleilla. Turun Yliopisto. Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitos/ Humanistinen tiedekunta.

Laitinen H. (toim.). 2006. Tule mukaan! Osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä. Helsinki. Humanistinen ammattikorkeakoulu- HUMAK.

## Vapaaehtoistiimit

Vapaaehtoistiimejä tulee olemaan kymmenen kappaletta ja vapaaehtoisia tiimeissä yhteensä n. 300. Kaikki halukkaat yli 15-vuotiaat pääsevät toimintaan mukaan.

Jokaisen tiimin tehtävät on eritelty alle. Tehtävät voivat muuttua vielä matkan varrella ja lisätietoa tiimisi tehtävistä saat tiimikohtaisissa erityiskoulutuksissa. Toimiessasi vapaaehtoisena voit joutua yllättäviinkin tilanteisiin pitkin kulttuuripääkaupunkivuotta. Ole siis tehtävissä ollessasi avoin, luova ja muista: olet kulttuuripääkaupunkivuoden onnistumisen kannalta kullanarvoinen!

### INFO

Infotiimiin kuuluu n. 30 henkilöä.

Työtehtäviisi voivat kuulua esimerkiksi työskentely infopisteessä, vieraiden opastaminen kulttuuripääkaupunkivuoden tapahtumissa sekä erilaisten kyselyiden ja haastatteluiden toteutus sekä säätiölle että hankkeille.

Toimiessasi infotiimissä joudut vastaamaan mitä moninaisimpiin kysymyksiin aina lähimmän bajamajan tai WC:n sijainnista kauppojen aukioloaikoihin. On siis tärkeää, että tunnet Turkua ja sen tapahtumia. Tietenkään kaikkea ei voi muistaa ulkoa, mutta on tärkeää tietää, mistä voit saada lisätietoa. Tällaisia hyödyllisiä työkaluja ovat esimerkiksi Turku -kalenteri ([www.turkukalenteri.fi](http://www.turkukalenteri.fi)) sekä painettu Turku Touringin Huvia meren rannalla -esite.



Lisää vinkkejä siitä, mistä saat tietoa sekä Turusta että kulttuuripääkaupunkivuodesta, löydät myöhemmin tästä oppaasta.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

HOST

Host-tiimissä on n. 50 henkilöä.

Tehtäviisi host-tiimissä voi kuulua VIP-vieraiden attaseana eli avustajana toimiminen. Voit esimerkiksi hakea vieraita lentokentältä, saattaa heidät hotelliin ja toimia heidän oppaanaan vierailun ajan. Lisäksi opastat sekä hoidat erilaisia käytännön asioita. Kuten info-tiimiläisillä, myös host-tehtävissä on tärkeää, että tunnet hyvin Turun aluetta, jotta osaat neuvoa niin sen lähimmän kenkäkaupan kuin apteekinkin sijainnin tarvittaessa. Turkuun on tulossa myös paljon kansainvälisiä vieraita, joten kielitaito on eduksi näissä tehtävissä.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

VIESTINTÄ

Viestintätiimiin kuuluu n. 20 henkilöä.

Viestintätiimin jäsenenä pääset tekemään esimerkiksi vapaaehtoisten uutiskirjettä sekä tallentamaan ja kuvaamaan erilaisia tapahtumia. Tiimin

jäsenenä voit päästä toimimaan myös mediakeskuksen päivystäjänä suurien tapahtumien yhteydessä tai avustamaan tiedotustilaisuuksien järjestämisessä.

Tiiminne avustaa myös postituksessa sekä juliste- ja esitejakelussa. Teette usein yhteistyötä esimerkiksi markkinointitiimin kanssa.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## MARKKINOINTI

Markkinointi- ja myyntitiimiin kuuluu n. 25 henkilöä.

Tehtäviisi tiimissä voi kuulua promootio ja avustajana toimiminen messuilla ja muissa markkinointitapahtumissa. Tiiminne voi olla mukana jakamassa esitteitä esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa. Säätiön ja hankkeiden tuotemyynti voi myös tarvita apuanne toisinaan.

Toimiessasi markkinointi- ja myyntitiimissä edustat kulttuuripääkaupunkivuoden kasvoja ulospäin. Muista siis että hymy, iloinen mieli ja toisinaan erittäin pitkä pinna ovat tarpeen!

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## TUOTANTO

Tuotantotiimissä on n. 20 henkilöä.

Tehtäviäsi voivat olla esiintyjien avustaminen, ohjelmien avustus statistina ja toimiminen lavatyöntekijänä. Lisäksi vastaatte yhdessä säätiön työntekijöiden kanssa vapaaehtoisten koordinoinnista avajaisissa ja päättäjäisissä, vapaaehtoisille järjestettävistä tapahtumista ja vapaaehtoisten viikosta sekä erityisistä vapaaehtoisten viikonlopuista, jolloin on tarkoitus saada kaikki vapaaehtoiset mukaan myös Turun ulkopuolelta.

### ***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## ROUDAUS

Roudaustiimiin kuuluu n. 30 henkilöä.

Tiimissä voit toimia pienissä tapahtumissa ääni- ja valomiehenä ja miksaajana. Lisäksi voit päästä toimimaan isommissa tapahtumissa avustajana edellä mainituissa tehtävissä. Kuljetatte tavaraa ja avustatte esimerkiksi rakennus- ja purkutehtävissä. Avustatte myös yhdessä logistiikkatiimin kanssa hankkeita ja voitte toimia lähetteinä.

Lisäksi saatatte olla mukana järjestämässä kuljetuspalveluita yhdessä host-tiimin kanssa, eli esimerkiksi olla mukana noutamassa vieraita lentokentältä ja kuljettamassa heitä hotelliin.

### ***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## ENSIAPU

Tiimiin kuuluu n. 20 ensiaputaitoista päivystäjää

Tiimiinne tehtäviä ovat ensiapupäivystäjänä toimiminen tapahtumissa ja sekä yleisön että liikenteen ohjaaminen. Ensiaputiimi on hiukan erilainen verrattuna muihin tiimeihin, koska heille järjestetään ensiapukoulutus Suomen Punaisen Ristin kanssa ja SPR myös koordinoi tiimiä. Ensiaputiimiläisten odotetaan osallistuvan noin kuuteen ensiapupäivystykseen.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuustiimissä on n. 30 henkilöä.

Tehtäviänne voivat olla esimerkiksi liikuntaesteisten ja vanhusten avustaminen tapahtumissa esimerkiksi Logomolla sekä mahdollisten liikuntaesteisten vapaaehtoisten avustus.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

## YMPÄRISTÖ

Ympäristötiimissä on n. 15 henkilöä.

Toimiessasi ympäristötiimiläisenä sinun tulee ajatella asioita käytännönläheisesti. Usein ympäristön huomioonottamisessa on kyse vain maalaisjärjen käytöstä. Ympäristötiimiläisenä pääset järjestämään tempauksia ja tapahtumia, joissa ympäristö tuodaan esille eri tavoin.

Lisäksi voitte toimia eri tapahtumissa ympäristölähettiläinä ja ”kierrätysvahteina”.

***Tiiminvetäjä ja yhteystiedot:***

Lähde: Turku 2011 -säätö

## Vapaaehtoisena toimivan edut, oikeudet ja velvollisuudet

Osallistuessasi vapaaehtoistoimintaan Turku 2011 -säätio tarjoaa sinulle mahdollisuuden saada uusia kokemuksia ja mahdollisuuden päästä mukaan rakentamaan kulttuuripääkaupunkivuotta. Vastavuoroisesti myös sinulla on vapaaehtoisena sekä oikeuksia että velvollisuuksia, joita sinun tulee noudattaa.

### ETUSI

- Saat ainutlaatuista työkokemusta suuresta tapahtumasta.
- Sinulle tarjotaan ateriat tehtävissä ollessasi.
- Pääset tutustumaan uusiin ihmisiin ja olet osa 2011 -yhteisöä.
- Sinulla on mahdollisuus saada opintopisteitä. Keskustele asiasta koulusi sekä Pauliinan ja Essin kanssa.
- Saat myös todistuksen mukanaolostasi ja koulutuksista, joihin olet osallistunut.

### OIKEUTESI

- Saat osallistua toimintaan, josta olet kiinnostunut ja saat antaa haluamasi panoksen ja olla mukana tekemässä Turusta upeaa kulttuuripääkaupunkia.
- Turku 2011 -säätio järjestää sinulle koulutuksen tehtäväsi.
  - Pääasiallisesti yksi peruskoulutus ja yksi erityiskoulutus tiimisi tehtäviin.
- Saat toimia turvallisessa ympäristössä.
  - Kaikki vapaaehtoistyöntekijät on vakuutettu säätion toimesta.

- Sinun ei tarvitse tehdä tehtäviä, joihin sinulla ei ole koulutusta/taitoa.
- Saat ja voit myös antaa palautetta ja kokea arvostusta.
- Sinulla on mahdollisuus kehittyä vapaaehtoisena ja saat valmiudet jatkaa vapaaehtoisena myös vuoden 2011 jälkeen muissa vapaaehtoisorganisaatioissa.

## VELVOLLISUUTESI

- Teet Turku 2011 -säätiön kanssa kirjallisen sopimuksen osallistumisestasi vapaaehtoistyöhön.
- Toimit oman tiimisi tai tapahtumissa nimetyn vastaavan alaisuudessa.
- Sinun tulee toimia yhteisesti sovittujen sääntöjen ja periaatteiden mukaisesti.
- Teet sen, minkä lupaat, eli sitoudut tehtäviin, joihin olet lupautunut.
- Sinun tulee osallistua koulutuksiin ja perehdytyksiin.
- Otat aktiivisesti itse selvää kulttuuripääkaupunkivuoden tapahtumista.
  - Vuoden aikana ehtii tapahtua paljon. Seuraa siis lehtiä, Internet-sivuja ja muuta tiedotusta, jotta pysyt ajan tasalla, mitä kaupungissamme tapahtuu kulttuuripääkaupunkivuoden tiimoilla.
- Sinun tulee välittää eteenpäin tieto puutteista ja vaaroista, joita havaitset toiminnassa. Nämä voivat olla pieniä asioita, kuten kynnys väärässä paikassa, mutta myös suurempaa uhkaa aiheuttavia tekijöitä.
- Sitoudut tarvittaessa vaitioloon.

Lähde: Turku 2011 –säätiö

Millaisia odotuksia sinulla on liittyen vapaaehtoisuuteen? Mitä haluaisit oppia?  
Mitä haasteita uskot kohtaavasi? Mieti ja kirjaa ylös!



## Tiimit muodostuvat erilaisista ihmisistä

Tulet tekemään paljon töitä omassa tiimissäsi ja myös yhteistyössä muiden tiimien kanssa. Yhteisenä tavoitteenanne on tehdä Turun kulttuuripääkaupunkivuodesta mahdollisimman onnistunut tapahtuma, joten jokaisen vapaaehtoisen panos on merkittävä, osallistui hän sitten kahteen tai kahteenkymmeneen tapahtumaan.

Tiimit muodostuvat ihmisistä, joille on yhteistä mielenkiinto oman tiimin tehtäviä kohtaan. Tiimeissä on ihmisiä, jotka ovat eri -ikäisiä, eritaustaisia ja tottuneet työskentelemään eri tavoin. Ihmisten erilaisuus ei saa kuitenkaan olla este tehokkaalle työskentelylle. Me-henki on tärkeä elementti onnistuneessa tiimityöskentelyssä.

Yksilö voi helpottaa tiimissä työskentelyä omalta osaltaan omalla motivaatiollaan ja kommunikaatiotaidoillaan, osallistumisella ja oikealla asenteella sekä tuomalla omat kykynsä ja taitonsa tiimin hyödynnettäväksi. Tiimiläiset voivat oppia paljon myös toisiltaan ja jokaisen vapaaehtoisen tiedot ja taidot täydentävät toisiaan. Avun antaminen ja pyytäminen ovatkin tärkeitä asioita. Kaikkea ei tarvitse osata itse eikä sitä odotetakaan.

Erilaiset ihmiset tuovat ryhmään mukanaan myös omat mielipiteensä. Muiden mielipiteet auttavat näkemään asiat uudesta näkökulmasta. Yksi ihminen ei voi tietää asiasta kaikkea, niinpä uudet näkökulmat täydentävät toisiaan ja yksilön oma näkökulma laajenee, kun kuuntelee muiden mielipiteitä. Kaikkia mielipiteitä ei tarvitse hyväksyä, mutta mielipiteet pitää kuunnella. Jos sinusta kuitenkin tuntuu, ettet tule toimeen jonkun toisen tiimin jäsenen kanssa, keskustele tiimivastaavasi kanssa asiasta, jotta voitte löytää yhdessä ratkaisun.

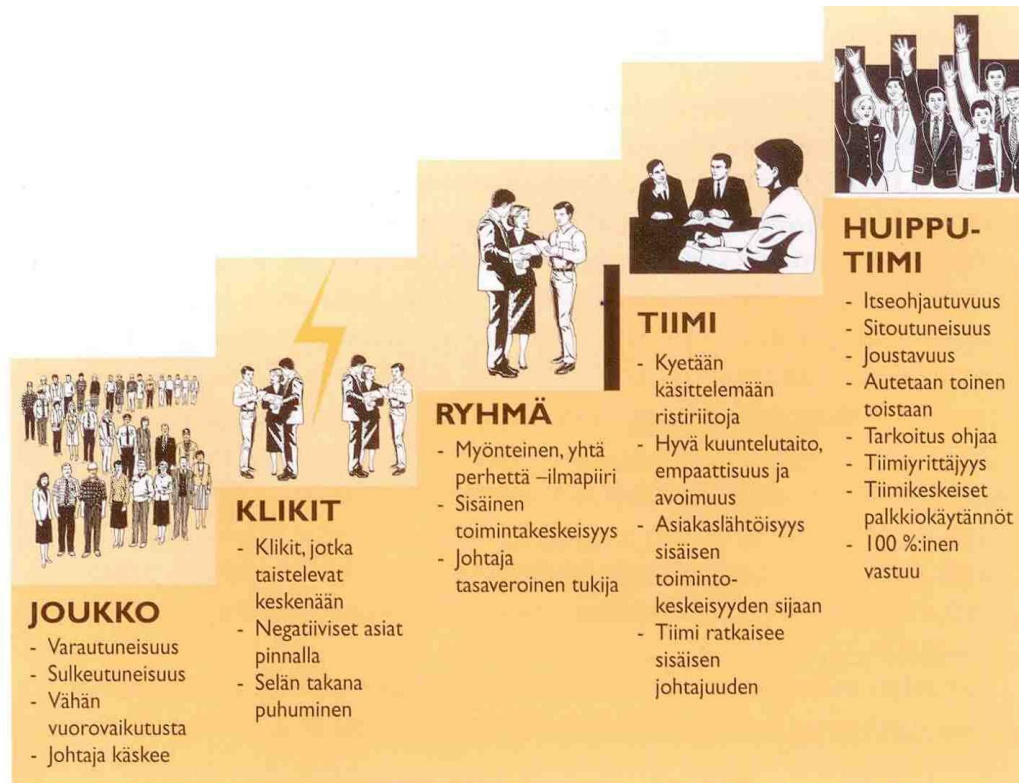
## Tiimiksi kasvaminen on prosessi

Seuraavassa kaaviossa näet tiimin muodostumisen prosessin vaihe kerrallaan. Kuvaukseen on lueteltu jokaiselle vaiheelle tyypillisiä piirteitä. Kahden ensimmäisen portaan negatiivisia piirteitä ei kannata pelästyä. Prosessikuvauksen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään, miten joukosta toisilleen tuntemattomia ihmisiä voi eri vaiheiden kautta muodostua huipputiimi. Prosessin ymmärtäminen auttaa jatkamaan eteenpäin vaikka ongelmia ja klikkitilanteita tulisi tiimissä vastaan.

Tiimiksi kehittyminen ei käytännössä tapahdu suoraviivaisesti kaavion kuvaamalla tavalla porras kerrallaan. Jotkut tiimit kasvavat nopeammin ja toiset hitaammin. Toisissa tiimeissä on enemmän ongelmia ja toisissa taas vähemmän, mutta joka tiimistä on mahdollisuus muodostua huipputiimi, jonka yhteistyö toimii.

Lue prosessikaavio läpi ja mieti aiempia tiimejä, joissa olet työskennellyt. Tunnistatko kuvattuja piirteitä? Mitä voit itse tehdä edesauttaaksesi tiimin kasvua? Kirjoita mietteitäsi alla olevaan laatikkoon.





Kuva 1. Tiimiksi kasvamisen prosessi. (Skyttä 2000, 111.)

Lisätietoja tiimityöskentelystä saat esimerkiksi seuraavista kirjoista:

Skyttä A. 2000. A-Ö Tiimiytys ja sen läpivienti, matkalla kohti matalampia organisaatioita. Otava.

Spiik K-M. 1999. Tiimityöstä voimaa. Porvoo: WSOY.

## Tiimivastaavan ja vapaaehtoisen roolit

Seuraavassa tarkennetaan tiimivastaavan ja vapaaehtoisen rooleja. Kappaleessa keskitytään alais- ja esimiestaitoihin sekä tiimivastaavan ja vapaaehtoisen vastuualueisiin. Lukiessasi huomaat varmasti, että monet asiat ovat maalaisjärjellä ajateltavissa, mutta nämä esimerkit kannattaa kuitenkin lukea, koska silloin on helpompi huomata ongelmatilanteet liittyen vastuualueisiin ja rooleihin.

Pohtiessasi vapaaehtoisen roolia, lue myös kappaleet ”Tiimit muodostuvat erilaisista ihmisistä”, ”Tiimiksi kasvaminen on prosessi” sekä ” Vapaaehtoisen edut, oikeudet ja velvollisuudet Turku 2011 -säätiossä”. Näihin kappaleisiin on kerätty paljon tietoa, joista on hyötyä toimiessasi vapaaehtoisena.

### Tiimivastaava

- Tiimivastaava toimii linkkinä säätiön ja vapaaehtoisten välillä.
- Tiimivastaava vastaa tiimin ryhmäytymisestä.
- Tiimivastaava varmistaa, että tiedonkulku toimii tiimissä.
- Tiimivastaavan puoleen voi kääntyä kaikenlaisissa ongelmatilanteissa ja kysymyksissä, joihin et tiedä itse vastausta. Esimerkiksi jos otat jonkin tehtävän vastaan ja huomaatkin tarvitsevasi apua siinä, puhu asiasta tiimivastaavallesi. Voitte miettiä yhdessä ongelmaan ratkaisua.
- Tiimivastaavalle voi kertoa asioista luottamuksellisesti.
- Tarvittaessa hän toimii myös erotuomarina ristiriitatilanteissa ja palautteen antajana.

## Vapaaehtoinen

- Vapaaehtoinen toimii yhteistyössä tiimivastaavan ja muiden tiimiläisten kanssa.
- Vapaaehtoinen sitoutuu tiimin tavoitteisiin ja annettuihin tehtäviin.
- Kukin vapaaehtoinen huolehtii yhdessä tiimivastaavan kanssa tiimin ilmapiiristä.
- Vapaaehtoisen tulee luottaa omiin taitoihinsa omalla osaamisalueellaan.
- Vapaaehtoinen pyytää apua ja auttaa muita vapaaehtoisia tarvittaessa.
- Vapaaehtoinen voi pyytää apua ja mielipidettä myös tiimivastaavalta, muttei saa odottaa, että tiimivastaava ratkaisee ongelmat vapaaehtoisen puolesta.
- Myös vapaaehtoiset voivat antaa palautetta muille tiimiin jäsenille ja tiimivastaavalle.

Jos kiinnostuit aiheesta, lue lisää:

Spiik K-M. 1999. Tiimityöstä voimaa. Porvoo: WSOY.

Silvennoinen M. & Kauppinen R. 2006. Onnistu alaisena – näin johdan esimiestä ja itseäni. Helsinki: Tammi.

## Stressi

Kulttuuripääkaupunkihanke on pitkä prosessi ja moni asia muuttuu vielä tulevan vuoden aikana. Suurissa tapahtumissa joutuu yllättäviin tilanteisiin ja kiire voi painaa päälle, etkä ehdi tehdä kaikkia tehtäviä. Joku tiimiläisistä ei ole halukas työskentelemään toisen tiimiläisen kanssa. Yksityiselämässäsi tapahtuu jokin kriisi, etkä jaksu keskittyä vapaaehtoistyöhön.

Nämä kaikki edellä mainitut ovat tilanteita, jotka voivat aiheuttaa ihmiselle stressiä. Toiselle tilanteet aiheuttavat stressiä, toiseen ne eivät taas vaikuta ollenkaan. Tämän kappaleen tarkoituksena on auttaa tunnistamaan stressi sekä antaa neuvoja, kuinka ehkäistä ja hoitaa sitä.

### Stressin määritelmä

Stressiä kuvataan erään määritelmän mukaan hälytystilaksi, johon ihminen joutuu, kun hän kokee ympäristön vaatimukset itselleen uhkaaviksi. Kun ihminen joutuu paineen alle, hänen valmius toimintaan kasvaa. Pieni määrä stressiä auttaa yleensä saavuttamaan asetetut tavoitteet, mutta mikäli vaatimukset ja paineet ovat jatkuvia, myös valmiustila jatkuu. Ongelmaksi tämä muuttuu, kun tästä tulee pysyvä olotila eikä ihminen pysty enää rentoutumaan paineiden alla.

Jotkut ihmiset kokevat saavansa asioita paremmin aikaan ja toimivat tehokkaammin paineen alla, kun jotkut taas lamaantuvat täysin. Stressin hallitseminen onkin taitolaji ja jokaisen on tärkeää oppia tunnistamaan itselleen tyypilliset stressin oireet.

## Stressin oireita

Stressin oireet voivat olla niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin. Toisilla korostuvat fyysiset, toisilla taas psyykkiset oireet. Seuraavaksi on listattu muutamia stressin merkkejä.

- Keskittymiskyky heikkenee.
- Päätöksenteko vaikeutuu ja asiat lykkääntyvät.
- Ärtisyys lisääntyy.
- Unettomuus ja unihäiriöt lisääntyvät.
- Itsetunto heikkenee.
- Päänsärky/migreenikohtaukset lisääntyvät.
- Lihaskireydet, kivut ja säryt lisääntyvät.

## Stressin ehkäisy

Tärkein keino stressin ehkäisyyn on omasta hyvinvoinnista huolehtiminen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ihminen rentoutuu, nukkuu riittävästi, syö monipuolisesti ja terveellisesti, pitää hauskaa, hoitaa kuntoa ja harrastaa itselleen mieluisia asioita.

Pystyäksesi hallitsemaan stressiä sinun tulee tunnistaa stressin oireet ja yrittää pohtia, mistä stressi johtuu. Ajatusmaailman ja toimintatapojen muutos sekä itsensä hyväksyminen auttavat stressin hallitsemiseen. Ja kuten jo edellisessä kappaleessa mainittiin, itseään ei saa unohtaa.

Vaikeita asioita ei kannata jäädä pyörittelemään yksin, vaan on hyvä hakea tukea tilanteeseen. Kun puhuu asioista läheisten tai jonkun muun henkilön kanssa, asiat saavat aivan uudet mittasuhteet. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, että olet ottanut vastaan liikaa tehtäviä etkä ehdi kaikkia suorittamaan. Tällöin tehtävänjaosta kannattaa puhua tiiminvetäjän kanssa.

Stressistä voit lukea lisää esimerkiksi:

Nummelin T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.



## Asiakaspalvelu osana vapaaehtoistoimintaa

Toimiessasi Turku 2011 -vapaaehtoisena, toimit sekä asiakaspalvelijana että säätiön edustajana. Toimiessasi hankkeissa, hankkeiden edustajat ovat niin sinun työnantajiasi kuin säätiön asiakkaitakin. Luonnollisesti myös tapahtumissa kävijät ovat asiakkaitasi. Jokaisen vapaaehtoisen tulee pyrkiä mahdollisimman hyvään asiakaspalveluun molempiin suuntiin.

Asiakaspalvelu määritellään inhimilliseksi vuorovaikutukseksi, johon pätevät samat säännöt kuin muuhunkin ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Asiakaspalvelu ei siis ole salatiedettä vaan tilanteista selviää käyttämällä tervettä maalaisjärkeä. Hyvä muistisääntö toimiessasi tapahtumissa on, että palvelet aina jotakuta.

Jokainen vapaaehtoinen pyrkii totta kai huippupalveluun edustaessaan säätiötä. Hyväksi asiakaspalvelijaksi voi kehittyä ajan kanssa. Vanha sanontakin sen sanoo: ”Kukaan ei ole seppä syntyessään.” Jokainen ihminen kokee hyvän asiakaspalvelun eri tavalla. Se mikä on toisen mielestä aivan loistavaa, voi toisen mielestä olla keskinkertaista. Asia ei siis ole yksinkertainen. On kuitenkin asioita, joiden avulla voit pyrkiä mahdollisimman hyvään palveluun.

### Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet

Kaikki positiiviset adjektiivit voidaan varmasti mainita puhuttaessa hyvästä palvelusta, mutta tähän on nostettu viisi pääominaisuutta, joita hyvä asiakaspalvelija tarvitsee. Luettuasi ne voit miettiä, mitkä ominaisuudet sinulla jo on ja mitä sinun tulee vielä kehittää, jotta voit palvella ihmisiä kulttuuripääkaupunkivuonna mahdollisimman hyvin.

1. Oma-aloitteisuus

Oma-aloitteinen asiakaspalvelija on omatoiminen, joustava, huomiokykyinen ja hallitsee anteeksipyytämisen taidon. Asiakkaan tyytyväisyys on etusijalla.

2. Halu toimia hyvänä asiakaspalvelijana

Asiakaspalvelijan tulee luottaa omiin kykyihinsä ja hän haluaa tehdä asiat joka kerta hiukan paremmin. Tavoitteena on saada asiakas enemmän kuin tyytyväiseksi.

3. Inhimillisuus

Kuten asiakaspalvelu jo aiemmin määriteltiin, se on inhimillistä ihmisten välistä vuorovaikutusta. Inhimillistä asiakaspalvelijaa voidaan kuvata iloiseksi, ystävälliseksi ja luonnolliseksi. Aina paraskaan asiakaspalvelija ei kuitenkaan onnistu palvelutilanteissa. Sekin on täysin inhimillistä.

4. Luotettavuus

Asiakkaan on pystyttävä luottamaan asiakaspalvelijaan eli sinuun. Kaikille tapahtuu virheitä ja näissä tilanteissa ei kannata alkaa selitellä turhia eikä valehdella. Olemalla rehellinen saat palautettua asiakkaan luottamuksen siihen, että homma toimii. Tapahtumissa sinulta voidaan tulla kysymään asioita, joista et tiedä. Älä kuitenkaan keksi vastausta vaan ota selvää asiasta tai ohjaa kysyjä asiasta tietävän henkilön luokse. Näin toimimalla vältät ongelmat, joita voisi tulla keksityistä vastauksista.

5. Tietotaito

”En tiedä” ei ole hyvän asiakaspalvelijan vastaus asiakkaan kysymykseen. Tässä palataankin jo aiemmin mainittuihin hyvän

asiakaspalvelijan ominaisuuksiin, koska ollessasi oma-aloitteinen, luotettava ja inhimillinen saat asiakkaalta paljon anteeksi. Sinulla tulee olla hyvät pohjatiedot toimiessasi tapahtumissa, jotta tiedät vastaukset esimerkiksi kolmeen peruskysymykseen mitä, missä ja milloin tai ainakin osaat hakea tiedon oikeasta paikasta asiakkaalle.

Kuten huomaat, kaikki listatut asiat ovat joko opittavissa tai jokaisessa ihmisessä jo valmiina. Aina asiakaspalvelutilanteissa ei voi onnistua, mutta pääasia onkin, että pyrkii tekemään parhaansa joka kerta.

Lisätietoja asiakaspalvelusta saat esimerkiksi kirjoista:

Kannisto P. & S. 2008. Asiakaspalvelu – Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK- kustannus Oy.

Hämäläinen J. 1999. Luonnollinen palvelu – kohtelee asiakasta niin kuin itseäsi. Kuopio: Luma Oy.

## Vaikeat tilanteet asiakaspalvelussa

Toimiessasi vapaaehtoisena voit joutua kohtaamaan myös monenlaisia vaikeita tilanteita, joihin ei voi valmistautua etukäteen. Nämä tilanteet voivat olla hyvin erilaisia ja yllättäviä. Tilanteet voivat liittyä esimerkiksi asiakaspalveluun tai tiimin sisäisiin ristiriitoihin. Tiimin sisäisistä ongelmista ja niiden ratkaisusta puhuttiin jo aiemmin tiimityöstä kertovan kappaleen yhteydessä, joten tässä kappaleessa keskitytään enemmän mahdollisiin tapahtumissa ilmeneviin ongelmiin ja vaikeisiin tilanteisiin.

Asiakaspalvelu-kappaleessa sait jo vinkkejä, miten voit tarjota tapahtumiin osallistuville ihmisille parasta mahdollista palvelua. Valitettavasti tosiasia kuitenkin on, ettei kaikkia ihmisiä voi miellyttää ja hankalia asiakkaita voi sattua sinunkin kohdallesi.

### Vinkkejä, miten selvitä hankalista tilanteista

Hankalia asiakkaita voi olla monenlaisia. Aggressiivinen henkilö pelkää usein myös itse ja pelko välittyy aggressiivisuutena. Joskus aggressiivisuus voi olla myös suunniteltua, tarkoituksena saada toinen osapuoli pelkäämään. Häiriköivät ja kiihtyneet henkilöt voivat olla myös erilaisten huumausaineiden vaikutuksen alaisena tai heillä voi olla psyykkinen sairaus, joka vaikuttaa käytökseen. Seuraavaksi on koottuna neuvoja, joiden avulla selviät näistä tilanteista.

- Asenne ratkaisee hyvin paljon. Tulet toimimaan vapaaehtoisena monenlaisissa tapahtumissa ja tätä kautta tulet myös kohtaamaan

erilaisia ihmisiä. Toiset vapaaehtoiset tapaavat enemmän ihmisiä, toiset vähemmän riippuen työnkuvasta.

- Ota selvää saapuessasi tapahtumiin, kehen otat yhteyttä mahdollisessa uhkatilanteessa.
- Suurin osa hankalista tilanteista selviää puhumalla ja säilyttämällä malttinsa. Asiakkaan kiukkuun ja aggressiivisuuteen ei pidä lähteä mukaan.
- Kiinnitä huomiota myös sanattomaan viestintääsi. Sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan esimerkiksi ilmeitä ja eleitä. Sanaton viestintä on parempi pitää uhkaavissa tilanteissa mahdollisimman neutraalina, koska sanaton viestintäkin voidaan tulkita väärin. Helposti väärin tulkittavia eleitä on esimerkiksi käsien pitäminen puuskassa.
- Jos tilanteessa on vaara joutua fyysisen uhan kohteeksi, ota yhteys tapahtuman järjestyksenvalvojiin tai muuhun nimettyyn henkilöön, joka on vastuussa turvallisuudesta. Oma aktiivisuus on tässä asiassa tärkeää ja vaikka mitään ei olisi vielä tapahtunutkaan, voi epäilyttävästi käyttäytyvistä henkilöistä/tilanteista kertoa eteenpäin.
- Jos joudut uhkaavaan tilanteeseen, on tärkeää, ettet jää miettimään asioita yksin, vaan käyt läpi tapahtunutta toisen henkilön kanssa. Tiimivastaava tai toinen tiimin jäsen ovat tähän hyviä vaihtoehtoja. Voitte myös miettiä tilannetta yhdessä koko tiimin kanssa ja keskustella, miten toimia vastaavassa tilanteessa tulevaisuudessa.

Lisää aiheesta:

Hjelt-Putilin P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima Oy.

## Turvallisuudesta

Tapahtumissa voi sattua kaikenlaista. Tähän kappaleeseen on kerätty käytännön ohjeita ja turvallisuusriskiesimerkkejä, joihin tulee puuttua välittömästi ne huomattuasi. Turvallisuusohjeistus tulee vielä tarkentumaan. Lue myös kappale ”Vaikeat tilanteet asiakaspalvelussa”, josta saat vinkkejä ja neuvoja, kuinka toimia uhkaavassa asiakaspalvelutilanteessa.

- Turku 2011 -säätion turvallisuuspäällikkönä toimii Harri Koivisto.
- Suurissa tapahtumissa on järjestyksenvalvoja, jotka vastaavat turvallisuudesta. Pienissä tapahtumissa selvitä, kuka toimii hankkeissa vastaavana ja kuka on vastuussa turvallisuudesta.
- Kun saavut tapahtumapaikalle, tutustu paikkaan ja ota selvää, missä mitään on ja kuka on vastuussa mistään asiasta. Näin tiedät heti, kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa.
- Kaikki vapaaehtoiset saavat tunnustekortin eli valtuutetaan tehtäviinsä. Jokainen vapaaehtoinen saa tunnustekortin, joka toimii henkilöllisyystodistuksena. Kortti tulee olla mukana aina vapaaehtoistehtävissä.
- Säätion puolesta tapahtumissa on paikalla ensiapukoulutuksen saaneita ensiaputiimiläisiä, joiden puoleen voi kääntyä ensiapuasioissa.
- Huolehdi sekä omista että säätion ja hankkeiden tavaroista. Mitään ei saa jättää ”lojumaan” vartioimatta.

- Huomatessasi turvallisuusriskin eli vaaran, velvollisuutesi on ilmoittaa siitä lähimmälle nimetylle esimiehellesi. Vaikka kyse olisi mielestäsi mitättömästä asiasta, kannattaa se ilmoittaa eteenpäin, jotta suuremmilta seuraamuksilta vältetään.
  - Vaara määritellään tekijäksi, ominaisuudeksi tai ilmiöksi, joka voi aiheuttaa haittaa tai vaaraa terveydelle tai turvallisuudelle.

#### Turvallisuusriskiesimerkkejä

- Kulkutiet ja lattiat  
Kulkuteiden tulee olla esteettömät ja riittävän leveät.
- Yleinen siisteys ja järjestys  
Siisteys ja järjestys vähentävät tapaturman vaaroja ja lisäävät myös viihtyisyyttä. Tavaroiden tulee olla oikeilla paikoillaan.
- Jatkuva taustamelu  
Esimerkiksi konserteissa äänitaso voi olla hyvin korkea, joten käytä korvatulppia.
- Esineiden kaatuminen  
Esineet, jotka voivat kaatua, tulee olla tuettuna tai sellaisessa paikassa, että kaatuminen estetään.
- Kompastuminen/ liukastuminen  
Kulkuteillä ei saa olla liikkumista estäviä esineitä. Oikeanlaiset jalkineet pienentävät liukastumisen riskiä ulkona.

Lisätietoa turvallisuudesta liittyen tapahtumiin ja vapaaehtoistyöhön voit lukea:

Porkka S-T. & Myllymaa T. 2007. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä. Opas yhdistyksille. Helsinki: SMS – tuotanto Oy.

Allen J., O' Toole W., McDonnell I., Harris R. 2001. Festival and special event management. 2.painos. Australia: John Wiley & Sons Australia, Ltd.



## Turku 2011 – kysymyksiä ja vinkkejä, mistä saat vastauksia

Kysymyksiä, joihin voit törmätä

Ketkä rahoittavat kulttuuripääkaupunkivuoden?

Mistä voin ostaa lippuja kulttuuripääkaupunkivuoden tapahtumiin?

Kuka vastaa kulttuuripääkaupunkivuoden järjestelyistä?

Mikä on Logomo?

Missä on lähin vessa?

Milloin seuraava esitys tms. alkaa?

Mihin asti kauppa/apteekki tms. on auki?

Missä lähin kauppa/apteekki tms. sijaitsee?

Millaista säätä huomiseksi on luvattu?

Missä on löytötavarapiste?

Kanavia, joista löydät vastauksen kysymyksiin

Tiimivastaavasi/ esimiehesi

[www.turku.fi](http://www.turku.fi)

[www.turku2011.fi](http://www.turku2011.fi)

[www.turkutouring.fi](http://www.turkutouring.fi)

Huvia meren rannalla -turistiopas

Turku 2011 -lehti

Turun Sanomat -sanomalehti

Turkulainen -sanomalehti (yms. ilmaisjakelu -lehdet)

## Miten valmistaudun tehtävään?

- Nuku hyvin.
- Syö hyvin.
- Pidä itsestäsi huolta.
- Ole avoimin mielin valmiina oppimaan uutta.
- Tutustu tapahtumaan, johon olet menossa.
- Jos jokin asia on jäänyt epäselväksi, kysy joko tiimivastaavaltasi tai muulta vastaavalta.
- Tule paikalle sovitussa asustuksessa ja tarvittava materiaali mukanasasi.
- Muista iloinen mieli ja positiivinen asenne.

Kiitos, kun olet mukana toteuttamassa Turun  
kulttuuripääkaupunkivuotta 2011!

Hei tiimivastaavat !

Olen Heidi Juntunen. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Olen tekemässä opinnäytetyönäni Turku 2011- säätiölle vapaaehtoistyöntekijöiden opasta. Oppaan ideana on, että vapaaehtoiset löytäisivät yhdestä kansista kaiken tarvitsemansa infon liittyen kulttuuripääkaupunkiin ja vapaaehtoisena toimimiseen.

Haluaisinkin kuulla nyt teidän tiiminvetäjien ajatuksia ja mielipiteitä oppaan sisältöön liittyen. Näin opas tukisi mahdollisimman paljon teitä tiiminvetäjiä ja vapaaehtoistiiminne työskentelyä. Toivon mahdollisimman monen vastaavan, koska näin oppaasta saadaan juuri teidän tarpeitanne vastaava.

Jos haluatte lisätietoja, voitte ottaa minuun sähköpostitse yhteyttä. Sähköpostini on heidi.juntunen@students.turkuamk.fi.

Oppaan valmistuttua toivoisin teistä tiiminvetäjistä ”testilukijoita” oppaalle, jotta voisin muokata sitä vielä ja oppaasta tulisi mahdollisimman hyödyllinen.

Vastausten palautus 28.2. mennessä sähköpostiini heidi.juntunen@students.turkuamk.fi. Kiitoksia vastauksistanne jo etukäteen!

1. Mikä on keskeisin motiivisi, joka sai sinut lähtemään mukaan 2011-vapaaehtoistyöntekijäksi?

---

---

2. Oletko toiminut aiemmin vapaaehtoisena jossakin tapahtumassa?

kyllä \_\_\_\_\_ ei \_\_\_\_\_

Jos vastasit kyllä, vastaa ystävällisesti vielä seuraaviin kysymyksiin:

3. Missä tapahtumassa olet toiminut aiemmin vapaaehtoisena?

---

---

4. Nimeä positiivisimmat, parhaiten toimineet asiat aiemmassa vapaaehtoistyössäsi:

---

---

**5. Nimeä negatiivisimmat, ongelmia aiheuttaneet tekijät aiemmassa vapaaehtoistyössäsi:**

---

---

Arvioi numerolla 1-5 (1=ei lainkaan tärkeä, 2= ei kovin tärkeä, 3=ei merkitystä, 4= melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä), kuinka tärkeänä pidät, että seuraavia teemoja käsitellään vapaaehtoisten oppaassa.

”Perustelusi”- kohtaan voit perustella arviointiasi.

1. Euroopan kulttuuripääkaupunkiohjelma

\_\_\_\_\_

Perustelusi?

---

---

2. Turku Euroopan kulttuuripääkaupunki vuonna 2011

\_\_\_\_\_

Perustelusi?

---

---

3. Vapaaehtoistyö yleisellä tasolla

\_\_\_\_\_

Perustelusi?

---

---

**4. Vapaaehtoistyö Turku 2011- säätiössä**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**5. Käytännön asiat ja vapaaehtoisten ”värväys” tapahtumiin**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**6. Motivaatio**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---



**7. Tiimityöskentely**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**8. Ryhmytyminen**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**9. Alais- ja esimiestaidot**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**10. Vapaaehtoistyöntekijän oikeudet ja edut**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**11. Vapaaehtoistyöntekijän velvollisuudet**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**12. Pelisäännöt**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**13. Palveluasenne**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**14. Ryhmän sisäiset konfliktit ja niistä selviäminen**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**15. Vaikeat asiakaspalvelutilanteet tapahtumissa**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**16. Stressi ja sen hallinta**

\_\_\_\_\_

**Perustelusi?**

---

---

**17. Muita kommentteja tai ehdotuksia liittyen oppaan sisältöön?**

---

---

Kiitoksia vastauksistanne ja avustanne opinnäytetyöni kanssa.

## Kysely Turkuun, Turkuun – konserttiin osallistuneille vapaaehtoisille

Olen Turun ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija. Teen opinnäytetyönäni Turku 2011 –säätöille vapaaehtoistyöntekijöiden opasta. Te, jotka saatte tämän kyselyn, olette olleet mukana Turkuun, Turkuun! –konsertissa ja saaneet ensimmäiset kokemuksenne vapaaehtoisena toimimisesta Turun kulttuuripääkaupunkivuoden hyväksi.

Haluaisinkin nyt apuanne vapaaehtoistyöntekijöiden oppaan tekemisessä, koska teillä on jo käytännön kokemusta vapaaehtoisena toimimisesta. Haluaisin teidän vastaavan ohessa olevaan kyselyyn, jotta oppaasta saadaan tehtyä mahdollisimman käytännönläheinen ja teidän tarpeitanne vastaava. Kaikki vastaukset ovat tärkeitä!

Jos joku teistä on kiinnostunut auttamaan minua oppaan teossa myös kyselyn täyttämisen jälkeen esimerkiksi antamalla lisätietoja/ tarkentavia kommentteja, ilmoittautukaa minulle kyselyn palauttamisen yhteydessä.

Palauttakaa täytetyt kyselyt minulle sähköpostitse osoitteeseen heidi.juntunen@students.turkuamk.fi perjantaihin 2.7.2010 mennessä.

Kiitos avustanne jo etukäteen!

Ohessa on joukko teemoja. Valitse laittamalla rasti (X), niiden teemojen perään, joista haluaisit lukea Turku 2011 –vapaaehtoisten oppaasta ja saada lisätietoa. Voit lisäksi vielä tarkentaa teeman alapuolella, mitä erityisesti haluaisit tietää kyseisestä teemasta.

Mieti erityisesti Turkuun, Turkuun! –konsertista saamiasi kokemuksia. Mitä tietoja/taitoja tarvitsit siellä? Milaisia tietoja ja taitoja uskot tarvitsevasi tulevissa tapahtumissa, joihin osallistut vapaaehtoisena?

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Turku 2011 –säätio   | ( ) |
| 2. Euroopan kulttuuripääkaupunki –<br>tietous yleisesti       | ( ) |
| 3. 2011 Kulma   | ( ) |
| 4. LIVE 2011.com –<br>digitaalinen kulttuuripääkaupunki       | ( ) |
| 5. Tiimityöskentely   | ( ) |
| 6. Vapaaehtoistyöntekijän edut,<br>oikeudet ja velvollisuudet | ( ) |

7. Asiakaspalvelutaidot ( )

8. ”Tiukat” tilanteet ja  
niistä selviytyminen  
(esimerkiksi asiakaspalvelussa,  
ongelmat tiimikavereiden kesken jne.) ( )

9. Turvallisuus ( )

Vastaa vielä seuraaviin kysymyksiin.

1. Oletko osallistunut ennen Turkuun, Turkuun! -konserttia säätiön  
vapaaehtoistoimintaan? Kyllä ( ) Ei ( )

a. Jos kyllä, millaisissa tehtävissä olet ollut?

2. Mikä oli tehtäväsi Turkuun, Turkuun -konsertissa?

3. Kyselivätkö konsertin katsojat sinulta kysymyksiä? Kyllä ( ) Ei ( )

a. Jos kyllä, mihin kysymykset liittyivät? Voit antaa esimerkin  
kysymyksistä.

b. Osaitko vastata esitettyihin kysymyksiin?

c. Tiesitkö, mistä hakea tietoa, jos et osannut vastata itse?

4. Koitko vaikeita asiakaspalvelutilanteita? Kyllä ( ) Ei ( )

b. Jos vastasit kyllä, kuvaile tilanne. Miten selvisit tilanteesta?

5. Kommentoi vielä konserttia ja siellä työskentelyä vapaasti.